

António Carlos da Fonseca Sá Miranda

## **Transformar a Comunidade em Vitória**

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO  
SOCIAL, ESPECIALIZAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO  
COMUNITÁRIO E EDUCAÇÃO DE ADULTOS

# NM

MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO  
SOCIAL

Setembro | 2013

António Carlos da Fonseca Sá Miranda

## **Transformar a Comunidade em Vitória**

Projeto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de  
**MESTRE EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL**

Orientação

*Prof.<sup>a</sup> Doutora Ivaneide Mendes*

*Este documento é impresso em dois volumes.*

**MESTRADO EM EDUCAÇÃO E INTERVENÇÃO  
SOCIAL, ESPECIALIZAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO  
COMUNITÁRIO E EDUCAÇÃO DE ADULTOS**



## **Agradecimentos**

Agradeço:

A todos os idosos pela participação, pelo empenho, pela dedicação e pela motivação com que agarraram este projecto de investigação; acima de tudo, agradeço a sua contribuição para a minha realização e formação pessoal, profissional e académica; ficam, sem dúvida alguma, na minha memória, no meu coração.

À Professora Doutora Ivaneide Mendes pela orientação, pela coerência, pela rigorosidade, pelos conselhos, pelos momentos de partilha e de reflexão que me proporcionou, pela dedicação, pelo questionamento crítico que suscitou em mim, pelo modelo que representa para mim como educadora social e professora e, acima de tudo, por ter acreditado que eu era capaz.

Aos meus pais, Carlos Manuel Miranda e Maria Irene Miranda, pela motivação, pelos conselhos e por me apoiarem nas minhas decisões que se traduzem numa longa caminhada.

À Dr.<sup>a</sup> Manuela Santos por, mais uma vez, me ter recebido, pelos momentos de diálogo e de partilha de ideias, pela disponibilidade e pelo apoio constante e incondicional.

À Joana Oliveira, amiga, colega e companheira de Mestrado pela partilha de ideias, pela reflexão conjunta, pela motivação, pelo apoio incondicional e por me motivar a fazer mais e melhor.

À Marta Ferreira, uma pessoa muito especial que, durante este processo, sempre me motivou, ouviu, aconselhou e apoiou nas minhas decisões; pela dedicação, pelo questionamento que me suscitou em relação a alguns momentos do projecto, bem como pelos momentos de reflexão, um muito obrigado.

Aos meus amigos e amigas, em especial à Daniela Fernandes, à Pâmela Saraiva, à Sílvia Sousa, à Diana Barbosa, à Sara Ribeiro, à Sofia Giriante, ao Hugo Costa, à Mariana Almeida, à Ana Coelho, à Ana Salomé Oliveira e à

Anabela Pinheiro pelo apoio, por me ouvirem, pelos conselhos, pela partilha de ideias, pela força e motivação e por acreditarem sempre que sou capaz.

A toda a equipa técnica do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória pelo apoio incondicional, pelos conselhos, por me motivarem, pelo espaço cedido; por se tornarem como uma segunda família para mim.

À Escola Superior de Educação do Porto e ao Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória como contextos que me permitiram concluir este projecto de investigação e assim contribuir para a minha formação académica.

Às professoras doutoras Deolinda Araújo e Ana Bertão pelo apoio, pela partilha de ideias e pela bibliografia cedida.

À professora doutora Sofia Veiga pela disponibilidade e momentos de reflexão e partilha de ideias em torno do tema envelhecimento e conceitos relacionados com o mesmo.

À professora Liliana Lopes pelo momento de reflexão em torno dos paradigmas e metodologias.

À turma de Mestrado de Educação e Intervenção Social, em especial à especialização de Desenvolvimento Comunitário, pelos momentos de partilha.

A todos os meus familiares que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a conclusão desta etapa.

## **Resumo**

O presente trabalho reflecte o desenvolvimento de um projecto de investigação posicionado metodologicamente na Investigação-Acção Participativa, com vista à melhoria das condições e qualidade de vida das pessoas idosas. A utilização de vários métodos e técnicas permitiu ao investigador, em conjunto com as pessoas, recolher e analisar a informação de onde emergiram vários problemas. Após ter sido feita a análise da realidade, o processo de desenvolvimento do projecto envolveu a priorização de problemas e necessidades para as quais foi delineado um projecto de intervenção onde, a partir das acções que integram um conjunto de actividades, se procurou alcançar os objectivos estabelecidos. Este projecto assentou, sobretudo, na acção educativa da Educação Social numa dimensão de Educação para a Cidadania, uma vez que procurou que os idosos reflectissem sobre os seus problemas e, de forma autónoma, se organizassem para lhes dar resolução. Acima de tudo, contribuiu para o envolvimento dos idosos na resolução de problemas institucionais e comunitários. É também fundamental entender este projecto de investigação como um conjunto de processos que contribuíram para a transformação pessoal dos envolvidos e, ao mesmo tempo, como um trabalho em permanente construção.

Palavras-chave: Envelhecimento, Cidadania, Educação ao Longo da Vida, Desenvolvimento Comunitário.

## **Abstract**

The following work reflects the development of a research project positioned methodological in the participatory action research, with the purpose of improving the elderly conditions and quality of life.

The use of several methods and techniques allowed the researcher, along with people, to gather and analyze the information from which several problems emerged. After the analysis of the reality, the project development involved the choice of problems and needs in which it was outlined an intervention project, from the actions that integrate a set of activities, the established objectives were trying to be achieved. This project was based, mostly, on the education basis of the Social Education, from Education to the Citizenship, as it helped the elderly to think about their problems and, autonomously, organize themselves to find solutions. This contribution was mainly to the elderly involvement in solving institutional and community problems. It is also important to understand this research project like a set of processes that have made a contribution in the personal transformation off all people involved and, at the same time it is defined as a work in permanent construction.

Keywords: Aging, Citizenship, Education throughout life, Community development



## **Notas Prévias...**

Desde sempre tive um grande e forte sentimento de pertença à Freguesia da Vitória pois, apesar de ser natural e residir sempre no concelho de Vila Nova de Gaia, frequentei o Infantário e o A.T.L. nos Serviços de Assistência Organizações de Maria (SAOM) e frequentei o ensino básico nas escolas primárias de S. Nicolau e da Bandeirinha. Passei, portanto, uma grande parte da minha infância nesta freguesia o que contribuiu para que hoje tenha um carinho especial pela mesma e pelas pessoas que a habitam.

O contexto Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória também não me é estranho, uma vez que desenvolvi o Estágio Curricular da Licenciatura em Educação Social nesta Instituição e até hoje mantive sempre contacto com a mesma. Até meados do mês de Janeiro de 2013, estive a desenvolver o projecto no Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) AFAGO na Delegação da Cruz Vermelha da Póvoa de Varzim, contudo o contracto que me vinculava a esta entidade cessou e, uma vez que o desenvolvimento de um projecto neste local me iria trazer custos acrescidos por vários motivos, pensei em propor a mudança de contexto. Para além disso, penso que o facto de ter sido profissional nesta instituição seria um obstáculo ao desenvolvimento de um projecto de investigação, uma vez que as pessoas com as quais fui desenvolvendo um trabalho teriam que me perceberem de uma outra forma, neste caso como um estagiário/investigador.

O contexto da freguesia da Vitória assume-se como um contexto recheado de recursos e potencialidades para desenvolver um projecto no âmbito comunitário. Por um lado, pode tornar-se uma tarefa mais árdua, pois o investigador pode cair no erro de pensar que já conhece tudo, mas, por

outro lado, será um desafio voltar ao local e perceber a realidade de uma forma diferente, com novas reflexões.

Apesar de ir mantendo alguma convivência com a Equipa Técnica e com os idosos do CSPNSV, quando iniciei o meu contrato de trabalho com o CAFAP AFAGO o contacto passou a ser muito reduzido ou quase nenhum. Desta forma, e uma vez que existiu um interregno no contacto pessoal, penso que foi fundamental iniciar um processo de integração com algum cuidado de forma a adaptar-me às novas rotinas, dinâmicas e aos novos idosos. Sendo assim, tornou-se crucial integrar-me e participar nas rotinas e exercícios de dinâmica de grupo e iniciativas que foram sendo desenvolvidas no sentido de conhecer melhor tanto a dinâmica da organização como a dos idosos e as representações destes sobre o CSPNSV e contexto envolvente.

A integração e a participação nas rotinas e dinâmicas institucionais, assim como as conversas intencionais e a realização de um *brainstorming* contribuíram para uma análise da realidade, a partir da qual foram percebidos e priorizados alguns problemas e necessidades sobre a freguesia da Vitória e o CSPNSV. Um projecto de investigação posicionado na metodologia de Investigação-Ação Participativa assenta sobre um processo onde a investigação e a acção se complementam. Desta forma, à medida que o investigador age sobre a realidade vai investigando sobre a mesma procurando construir conhecimento fundamentado: *praxis* – relação entre a acção e a reflexão.

Nesta lógica, a partir do momento em que os problemas emergiram, tornou-se pertinente aprofundar alguns temas teóricos para os compreender melhor. Estes temas: o conceito de Desenvolvimento Comunitário; a Terceira Idade e o Desenvolvimento Humano; solidão e isolamento social; as redes de relações e o Modelo SOC (*Seleção, Optimização e Compensação*) vieram a ser sistematizados e compõem a primeira parte deste relatório.

## Índice Geral

Agradecimentos.....	ii
Resumo .....	iv
Abstract .....	v
Notas Prévias... ..	vi
Índice de Quadros.....	x
Índice de Figuras.....	xi
Lista de Abreviações .....	xii
Introdução .....	0
Parte I – Enquadramento Teórico/Metodológico .....	2
Cap. 1-Fundamentação Teórica.....	2
1. O Desenvolvimento Comunitário .....	2
2. O idoso: o isolamento social e as redes relacionais .....	5
2.1. Terceira Idade e Desenvolvimento Humano .....	5
2.2. Solidão e Isolamento Social .....	9
2.3. As Redes de Relações .....	11
2.4. O Modelo SOC.....	13
3. Os Idosos construtores da cidadania .....	16
4. A Educação Social e o seu profissional.....	18
Cap. 2- A metodologia de Investigação em Educação e Intervenção Social .....	22
1. A Investigação Acção-Participativa .....	22
2. O processo de Avaliação de Projectos.....	28
Parte II – O Projeto “Transformar a Comunidade em Vitória” .....	33
Cap. 1- A Construção de conhecimento .....	33
1.1. A Freguesia da Vitória .....	34
1.2. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória .....	37
1.3. As Respostas da Terceira Idade .....	41
1.3.1. A Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Dia .....	41
1.3.2. A Estrutura Residencial para Idosos.....	43
1.3.4. O Centro de Dia.....	46

1.3.5.O Centro de Convívio .....	47
1.3.5. O Serviço de Apoio Domiciliário .....	50
Cap. 2- A Realização do Projeto ... ..	54
1. Avaliação de Contexto.....	54
2. Planificação de Projectos.....	59
3. Desenho do Projecto de Educação e Intervenção Social .....	63
4. Avaliação de Entrada.....	65
5. Desenvolvimento e Avaliação do Processo .....	67
6. Avaliação do Produto .....	77
Conclusão .....	84
Referências Bibliográficas .....	86

## **Índice de Quadros**

Quadro 1 – Problemas e necessidades percebidas. Pág. 56-57

Quadro 2 – Recursos e potencialidades. Pág. 57

## Índice de Figuras

Figura 1 - " <i>Brainstorming</i> "	Apêndice 14
Figura 2 - Reflectindo sobre as ideias.	Apêndice 14
Figura 3 - Reflectindo sobre as ideias.	Apêndice 14
Figura 4 - Reflectindo sobre as ideias.	Apêndice 14
Figura 5 - Brainstorming e Reflectindo sobre as ideias.	Apêndice 14
Figura 6 - Recursos e Constrangimentos.	Apêndice 14
Figura 7 - Reflectindo sobre as ideias e recursos e constrangimentos.	Apêndice 14
Figura 8 - Propostas para a prática, Como fazer?	Apêndice 14

## **Lista de Abreviações**

CAFAP – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

CC – Centro de Convívio

CD – Centro de Dia

CSPNSV – Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória

ERI – Estrutura Residencial para Idosos

INE – Instituto Nacional de Estatística

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

SAOM – Serviço de Assistência Organizações Maria

## Introdução

O presente relatório insere-se no âmbito da Unidade Curricular de *Projecto*, do segundo ano curricular da Especialização de *Desenvolvimento Comunitário e Educação de Adultos*, do Mestrado em *Educação e Intervenção Social*. O projecto de investigação foi desenvolvido no Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória, situado no distrito do Porto, com as pessoas que frequentam as valências da terceira idade, entre Fevereiro e Setembro de 2013.

Faz sentido referir que a construção de conhecimento não é um momento à parte do desenvolvimento, mas sim um conjunto de processos contínuos, complexos que se interligam e se complementam. Com este projecto, pretende-se demonstrar que os estereótipos relacionados com a Terceira Idade são ideias padronizadas que não podem ser generalizadas. As pessoas idosas são seres de valor, capazes de participar e transformar uma sociedade que apenas se adapta aos mais novos. Não obstante, é importante também salientar o papel dos profissionais na estimulação das capacidades físicas e cognitivas destes, assim como da sua participação na sociedade para que estes continuem a exercer a sua cidadania plena.

Este trabalho está estruturado em duas partes. O primeiro capítulo da primeira parte integra a Fundamentação Teórica onde se procura reflectir em torno dos temas e das problemáticas da realidade social. Uma vez que este projecto se enquadra na especialização de Desenvolvimento Comunitário e Educação de Adultos e foi desenvolvido com pessoas idosas, serão abordados os conceitos de Desenvolvimento Comunitário, de adulto e idoso. Posteriormente, é feito um enquadramento sobre o que é o isolamento social, quais os seus factores e suas consequências e ainda uma forma de intervir no sentido de diminuir o impacto desta problemática a partir das redes relacionais. O projecto de investigação desenvolvido com as pessoas idosas tem como principal pilar a Educação para a Cidadania que assenta numa perspectiva transformadora e transformativa que é a Educação Social (Timóteo, 2010). Desta forma, serão abordadas estas duas áreas para que seja possível perceber em que base foi desenvolvido este projecto.



Já o segundo capítulo aborda as questões ligadas à metodologia que orientou e permitiu o desenvolvimento deste projecto – Investigação-Acção Participativa –, assim como a avaliação de projectos também importante para a compreensão da natureza metodológica do projecto. A metodologia de Investigação-Acção Participativa assenta sobre um movimento espiralado entre os processos de investigação e acção que devem contemplar a participação dos actores sociais da comunidade em que o investigador está inserido. Desta forma, ao mesmo tempo que se investiga age-se o que determina a *praxis* que se configura como a relação complementar entre a teoria e a prática. Assim, torna-se pertinente reflectir em torno dos problemas que emergiram da análise realizada, nunca esquecendo que esta é flexível e, neste sentido, assume várias formas consoante o avançar do tempo e da intervenção dos sujeitos na mesma.

A segunda parte, também estruturada em dois capítulos, dará conta do processo de construção de conhecimento (Cap. 1) e do desenvolvimento do projecto (Cap. 2). Uma vez que o investigador se posicionou metodologicamente na Investigação-Acção Participativa, a construção de conhecimento foi feita com a participação dos sujeitos, desde os idosos à equipa técnica, recorrendo a vários métodos e técnicas. *Estar em projecto* é um processo complexo e dinâmico que significa, desde o início, questionar, ser crítico, reflectir para agir, para transformar. Como tal, o principal objectivo deste projecto foi consciencializar para e provocar a mudança, o que será constatado no desenvolvimento do projecto.

Este projecto pretendeu servir como prova de que as pessoas idosas também são capazes; também visa criar ruptura com o conhecimento que está padronizado na sociedade e, ao mesmo tempo, estimular as pessoas a participarem tornando-se cada vez mais cidadãos, cada vez mais autores da sua própria vida.

## Parte I – Enquadramento Teórico/Metodológico

### Cap. 1-Fundamentação Teórica

#### 1. O Desenvolvimento Comunitário

O conceito de desenvolvimento comunitário assenta sobre quatro conceitos: desenvolvimento, comunidade, organização comunitária e serviço social de comunidades (Carmo, 2007). Estes permitem perceber a importância que um projecto de Educação e Intervenção Social tem numa comunidade que procura a transformação e o seu desenvolvimento.

Segundo o *Dicionário Básico da Língua Portuguesa*<sup>1</sup> (1999), a palavra *desenvolver* significa, entre outras coisas, fazer medrar, ou seja, fazer crescer e prosperar. Etimologicamente a palavra *desenvolver* “é constituída por des + envolver” onde “o prefixo *des*, de origem latina (*dis*), significa, entre outras coisas, cessação de algum estado” e a “palavra *envolver*, por seu turno, significa, entre outras coisas, enredar” (Machado, 1977, citado por Carmo, 2007, p. 68). Desta forma, a palavra *desenvolver* poderá assumir um significado que remete para o fim ou resolução de algum enredo ou problema e, fazendo referência ao significado apresentado para a palavra *desenvolvimento* pelo primeiro dicionário supracitado, podemos referir que o desenvolvimento se assume como o progresso, efeito de desenvolver.

Para Carmo (2007, p. 68), o problema social é definido como uma “situação que afecta um número significativo de pessoas”; é o ponto de partida para que haja desenvolvimento e assim se melhore a situação que se vive. Para isso, acrescenta, as pessoas da comunidade terão que ter consciência da sua existência e das dificuldades que o problema traz à mesma.

---

<sup>1</sup>*Dicionário Básico da Língua Portuguesa* da Porto Editora.

Por sua vez, o conceito de comunidade é muito controverso no que toca ao seu significado, pelo que varia de autor para autor. No entanto é habitual associarmos este conceito a um grupo de pessoas com uma identidade singular e um sentimento de pertença ao grupo, situadas num determinado local, com costumes e hábitos próprios. Tönnies (1977, *citado por* Carmo, 2007, p. 73) define comunidade como “uma forma de vida antiga que se desenvolveu a partir da agregação de famílias num mesmo espaço, caracterizando-se por uma coesão social baseada em laços de sangue, de amizade, de costume e de fé”. No *Glossário Social* da Comunicarte (2004) é apresentada uma outra definição onde se faz referência aos interesses em comum, à partilha de assuntos e da consciência que as pessoas têm dos seus problemas e necessidades, assim como na cooperação para a resolução dos mesmos. Carmo (2007, p. 76) afirma ainda que a formação de uma comunidade assenta no “processo de articulação de meios (materiais e humanos)” que criam condições para que um grupo de pessoas se torne numa comunidade.

Uma comunidade pode ser definida como um conjunto de pessoas que, ao nível individual, partilham experiências e, ao nível grupal, estão próximas geograficamente e compartilham os mesmos costumes, hábitos, assuntos e problemas sociais para os quais procuram, em conjunto, uma resolução.

Carmo (2007) apresenta-nos um outro conceito sobre o qual assenta o desenvolvimento comunitário: serviço social de comunidades. O serviço social de comunidades apresenta-se como uma estratégia que procura suscitar nas pessoas a tomada de consciência das necessidades e recursos, a reflexão crítica e promover a capacidade de organização dos recursos por parte da comunidade para responderem aos seus problemas e necessidades. Este processo implica que a comunidade tome consciência dos seus problemas,

que reflecta e questione criticamente os mesmos e, posteriormente, tome decisões para agir e transformar a realidade social.

A partir da relação entre estes quatro conceitos é possível chegar a uma definição do que é ou pode ser o desenvolvimento comunitário. Da junção entre as palavras *desenvolver* e *comunidade* o resultado remete-nos para o fim de um enredo que afecta e é partilhado por um conjunto de pessoas, que se transforma numa comunidade quando partilha os mesmos interesses e problemas e articula um conjunto de meios para os resolver. Por sua vez, a resolução dos problemas acontece quando, ao descobrir-se comunidade, o sujeito toma consciência do(s) problema(s), questiona e reflecte sobre o(s) mesmo(s) e, posteriormente, em conjunto, age para o(s) superar. Será, tal como Ander-Egg (1980, p. 69) afirma, “uma técnica social de promoção do homem e de mobilização de recursos humanos e institucionais, mediante a participação activa e democrática da população, no estudo, planeamento, e execução de programas ao nível de comunidades de base, destinados a melhorar o seu nível de vida”. O desenvolvimento comunitário procura, acima de tudo, identificar os problemas sentidos pela comunidade e, a partir do envolvimento, da participação e cooperação entre os sujeitos, agir para transformar a realidade melhorando a sua qualidade de vida.

O desenvolvimento comunitário assenta sobre cinco princípios (Carmo, 2007): o princípio das necessidades sentidas, o qual afirma que os projectos de desenvolvimento comunitário devem emergir das necessidades sentidas pelos sujeitos e não pelos técnicos; o princípio da participação que defende o envolvimento e a participação democrática das pessoas nos projectos; o princípio da cooperação que afirma a importância da “colaboração entre sector público e privado nos projectos de Desenvolvimento Comunitário” (Carmo, 2007, p. 80); o princípio da auto-sustentação que afirma a importância de que as transformações sejam possíveis e, ao mesmo tempo, que a comunidade possa dar continuidade ao trabalho desenvolvido; e, por

fim, o princípio da universalidade que defende que um projecto de Desenvolvimento Comunitário terá mais probabilidades de sucesso se envolver toda a comunidade e trabalhar todos os problemas que se configuram como obstáculos ao desenvolvimento.

## **2. O idoso: o isolamento social e as redes relacionais**

### **2.1. Terceira Idade e Desenvolvimento Humano**

De acordo com a perspectiva de Marchand (2005, p. 19), a terceira idade “decorre dos 70/80 anos até à morte” e caracteriza-se pela ocorrência de várias transformações, que modificam a vida do sujeito em diversas dimensões. São os papéis desempenhados ao longo da vida e as relações que se vão construindo ao longo da mesma que marcam a terceira idade, por um lado, pela positiva e, por outro, pela negativa.

Segundo Binet e Bourline (Gonçalves, 1990, *citado por* Santos, 2000, p. 21), o processo de envelhecimento corresponde a “todas as modificações morfológicas, fisiológicas, bioquímicas e psicológicas que aparecem como consequência da acção do tempo sobre os seres vivos” e, ao mesmo tempo, um “processo inevitável e irreversível” (Brodie, 1985, *citado por* Santos, 2000, p. 23) onde se vão perdendo várias capacidades que permitem ao sujeito adaptar-se de forma positiva e saudável ao meio ambiente (Robert, *citado por* Santos, 2000).

Para Cordeiro (1987, p. 236), o envelhecimento é um “período de grande mudança e permanente adaptação às novas condições que vida, todas elas mais ou menos marcadas pela limitação e pela perda”, sendo “essencialmente caracterizado pelo *luto* que a pessoa de idade vai ter de fazer de uma certa imagem de si própria, como pessoa, como ser social, como membro da comunidade”. Assim sendo, o envelhecimento é um processo de

modificações, marcado pelo declínio, pela perda de capacidades que contribuem para a dificuldade de adaptação ao meio envolvente. As principais mudanças dão-se a nível cognitivo, por dificuldades com a memória (fundamentalmente com a memória a curto prazo) e com as doenças degenerativas dos processos cognitivos (por exemplo, a doença de Alzheimer), e ao nível físico com as dificuldades de mobilidade que vão surgindo.

Esta visão é apoiada na teoria das estações da vida adulta de Levinson. Este defende que o ciclo de vida se desenvolve ao longo de 4 eras, ou estações (1978; 1990 *in* Marchand, 2005). A era que precede a vida adulta<sup>2</sup>, o início da vida adulta, a vida adulta intermédia ou meia-idade e a vida adulta tardia. Cada estação é constituída por uma ou mais estruturas de vida<sup>3</sup> que se podem apresentar como fases estáveis ou fases de transição (Marchand, 2005).

A teoria de Levinson integra a terceira idade nas últimas duas transições. Entre os sessenta e os sessenta e cinco anos de idade ocorre aquela que é considerada pelo autor a maior mudança do ciclo de vida. Trata-se da transição para a terceira idade, caracterizada pela preparação para a reforma e para o declínio físico. Aos sessenta e cinco anos, o sujeito entra em outra estrutura de vida, a chamada Terceira Idade ou vida adulta tardia, onde terá que se adaptar à sua situação de vida actual face aos problemas ao nível físico e cognitivo que decorrem do processo de envelhecimento (Marchand, 2005). Desta forma, a Terceira Idade é encarada como uma fase de vida onde o sujeito idoso se confronta com o declínio físico e o aparecimento de problemas cognitivos e, ao mesmo tempo, deve encontrar formas de adaptação aos mesmos.

---

<sup>2</sup> Para aprofundar informação sobre o conceito de adulto, ver apêndice 1

<sup>3</sup> Entende-se por estrutura de vida “o modelo ou desenho subjacente à vida da pessoa num dado momento” (Levinson, 1990, citado por Marchand, 2005, p. 22).

Erikson (1950; 1959; 1980 *in* Marchand, 2005, p. 28), que também se debruçou sobre o desenvolvimento humano ao longo do ciclo de vida, refere que este “resulta da interacção entre instintos inatos e exigências sociais” e, por isso, com os avanços da sociedade vão exigindo novas respostas (provocam crises) e adaptação por parte do sujeito. A teoria de desenvolvimento da identidade de Erikson é estruturada por oito estádios marcados por uma crise ou dilemas – com uma possibilidade positiva e outra negativa – que o sujeito deve conseguir ultrapassar (Marchand, 2005).

A crise que marca a fase da terceira idade é a integridade do eu *versus* desespero e ocorre a partir dos sessenta e cinco anos. A integridade do eu depende e só se verifica se o sujeito ultrapassar de forma positiva as crises anteriores, pelo que a resolução positiva desta crise passa pelo sujeito: aceitar o seu percurso de vida e, ao mesmo tempo, a frustração desta não ter sido diferente; aceitar que cada pessoa é responsável pela sua própria vida; ser capaz de defender o seu estilo de vida, tendo conhecimento de uma outra variedade; reconhecer a existência e o “valor de outras formas de expressão de integridade”, assim como a “pequenez do nosso próprio lugar no universo” (Sugarman, 1993, *citado por* Marchand, 2005, p. 32). Para além disso, ao ultrapassar de forma positiva esta crise, o sujeito pode atingir o patamar da sabedoria.

Por outro lado, o desespero pode emergir quando não existe um sentimento de integração e, ao mesmo tempo, pelo facto de a pessoa sentir que não pode voltar atrás para recomeçar a sua vida e assim desenvolver um outro sentimento de concretização pela mesma. O sentimento de não poder recuar, de fazer as coisas de maneira diferente pode contribuir para um sentimento de angústia, de frustração e desgosto para consigo, com as pessoas em seu redor e instituições (Marchand, 2005).

A velhice é assim um processo que pode ser entendido e vivido de forma subjectiva, com um sentido significativo para cada um, que vai sendo

construído dentro de cada um (Calado, 2004). Santos (2000, p. 24) define velhice como um processo “inelutável caracterizado por um conjunto complexo de factores fisiológicos, psicológicos e sociais específicos em cada indivíduo, podendo ser considerada o ‘coroamento’ das etapas de vida. Ela traz em si a colheita do que se aprendeu e viveu, do que se fez e foi alcançando, do quanto se sofreu e se suportou”. Assim, a velhice não só é marcada por aspectos negativos, mas também positivos como pela sabedoria e experiencia de vida que o idoso transporta consigo.

Tal como já foi referido, a velhice assenta sobre uma mudança profunda nas condições de vida das pessoas idosas ao nível, por exemplo, das perdas dos seus significativos e da entrada para a reforma. Desta forma, as pessoas idosas “confrontam-se com as suas perdas ou privações sucessivas – a saúde, a actividade profissional, a libido, o conjugue, os amigos, etc. – a que se associa um sentimento de perda dos meios pessoais, ou aos «stress» de origem externa, como situações de mudança” (Cordeiro, 1987, p. 235). De acordo com o mesmo autor, estas mudanças e privações podem contribuir para uma grande fragilidade em termos afectivos, psicológicos e sociais. Assim, a pessoa idosa encontra-se num “momento de alto risco para o equilíbrio e o bem-estar psicológico” (Cordeiro, 1987, p. 235).

Os sentimentos provocados pelo desespero de não conseguir recuar no tempo para recomeçar e fazer algo de diferente podem contribuir para que o idoso desenvolva um sentimento de insegurança, de vulnerabilidade psicológica e, mesmo tempo, se isole, desenvolvendo um estado depressivo<sup>4</sup> (Santos, 2000; Cordeiro, 1987).

---

<sup>4</sup>Segundo Lebowitz (1999, citado por Teixeira, 2007, p. 240), “a depressão é um dos traços mais frequentemente atribuídos às pessoas idosas, nomeadamente porque persiste a noção estereotipada que a vivência das pessoas idosas está necessariamente constringida pela doença, por condicionantes económicas e sociais e, como tal, a depressão será uma consequência normal do envelhecimento”.



## 2.2. Solidão e Isolamento Social

Algumas investigações com idosos (Antonucci & col., 1989; Avorn & col., 1982 *in* Fontaine, 1999, p. 154) defendem que “o isolamento social é um facto de risco para a saúde”. Porém, antes de abordar o isolamento social, será pertinente distinguir dois conceitos que, por vezes, são associados e confundidos: solidão e isolamento.

Segundo Neto (2000, *citado por* Freitas, 2011, p. 21), “a solidão é uma experiência subjectiva que pode não estar relacionada com o isolamento objectivo; esta experiência subjectiva é psicologicamente desagradável para o indivíduo; a solidão resulta de alguma forma de relacionamento deficiente”. Já o isolamento “remete para afastamento” (Maia, 2002, *citado por* Freitas, 2011, p. 22) podendo este contribuir para uma distância de algo no espaço (dimensão física) ou para um estado emocional em que o sujeito se sente só ou perdido (dimensão psicológica) (Freitas, 2011).

Desta forma, e segundo a mesma autora, a solidão pode ser uma consequência do isolamento. Tendo em conta que o isolamento é um afastamento físico ou psicológico, o isolamento social remete-nos para um afastamento daquilo que a sociedade nos fornece, tal como a sociabilização, as relações sociais e afectivas e o acesso aos serviços, pelo que “provoca sentimentos de solidão e abandono, com consequências graves e difíceis por quem as sente” (Freitas, 2011, p. 19). Lubben e Gironde (2003) defendem que o isolamento social remete para a integração no meio social enquanto a solidão se apresenta como um sentimento subjectivo. Para além disso, “todo o sentimento de solidão atemoriza e o isolamento leva, muitas vezes, à exclusão e é sabido que todos os processos de exclusão produzidos pela organização social atingem sempre, em primeiro lugar, os socialmente mais frágeis” (Calado, 2004, p. 60). Assim, o idoso pode ver-se, para além de isolado, excluído socialmente, o que é significativamente grave num país em

que uma “importante parcela dos agregados familiares, (...), é constituída por uma única pessoa com 65 ou mais anos” (Rosa, 2012, p. 34).

Tal como já foi referido, a pessoa idosa confronta-se com perdas de capacidades físicas e cognitivas, de relações e da sua actividade profissional, o que provoca, em grande medida, um sentimento de angústia e de abandono. Assim, o sujeito “atravessa uma fase de desadaptação e de necessidade de encontrar um novo equilíbrio próprio à idade, à nova situação social bem como às suas capacidades intelectuais” (Cordeiro, 1987, p. 239). Os sentimentos de isolamento e solidão também podem ser consequência de uma visão estereotipada que a sociedade mantém sobre o idoso. Por vezes, os idosos são vistos como pessoas dependentes, solitárias, que não produzem riqueza para o país ou nem sequer conseguem viver em condições sócio-económicas iguais às restantes pessoas (Santos, 2000; Romans, Petrus & Trilla, 2003). Um dos exemplos é o *idadismo* que, segundo Marques (2011, p. 18) se refere às atitudes e práticas negativas generalizadas em relação aos indivíduos baseadas somente numa característica – a sua idade”. A mesma autora refere que o *idadismo* se liga: aos estereótipos pelo facto de termos uma representação negativa de um determinado grupo homogéneo; ao preconceito pelo desprezo para com as pessoas idosas; pode ainda remeter para os comportamentos no sentido em que se pode verificar uma discriminação em relação aos idosos. A própria evolução social contribui para esta perspectiva, uma vez que “tende a despojar os velhos de toda a responsabilidade efectiva e utilidade, dispensando-os e considerando-os como depositários de uma tradição que já não tem lugar” (Cordeiro, 1987, p. 233).

O mesmo autor refere que as pessoas idosas podem, em vez de desenvolver uma atitude passiva, de conformidade, depressiva, contribuindo para o seu isolamento, desenvolver uma atitude de compreensão face ao

processo de envelhecimento, envolverem-se e participarem em novos projectos e manterem ou estimularem a sua rede relacional.

### **2.3. As Redes de Relações**

Ao longo dos anos, a população portuguesa tem vindo a envelhecer, devido, não só ao aumento da esperança média de vida como também pela diminuição da natalidade (Cordeiro, 1987; Rosa, 2012). Agora, vive-se, “em média, bem mais tempo do que no passado” e as estatísticas do INE apontam para que no ano de 2060, apesar de a população portuguesa se manter na ordem dos dez milhões, “o número de pessoas com 65 e mais anos poderá ser quase o triplo do número de jovens” (Rosa, 2012, p. 29).

Com o aumento da população idosa, o Estado teve a necessidade de criar respostas sociais para que os idosos pudessem recorrer conforme as necessidades sentidas. Contudo, e no que toca ao isolamento social, as respostas sociais não se devem apenas restringir à prestação de bens e serviços materiais, mas também a um trabalho de proximidade, de desenvolvimento de relações socio-afectivas, no seu quotidiano, onde os idosos se possam sentir apoiados e acompanhados. Para além disso, o trabalho social deve assentar sobre o desenvolvimento de uma relação mais próxima que potencie e estimule as capacidades do idoso. Ou seja, é necessário transmitir aos idosos que são seres com capacidades e competências, com uma vasta experiência de vida e, ao mesmo tempo, capazes de transformar a sua situação de vida. Desta forma, enquanto profissional que desenvolve uma relação próxima com as pessoas, é necessário estar muito atento ao Outro para responder às suas necessidades, sejam elas físicas, cognitivas e/ou sociais e contribuir para uma velhice bem-sucedida (Calado, 2004).

A velhice bem-sucedida remete para três grandes categorias (Fontaine, 1999, p.147): a categoria da saúde, onde deve existir uma “reduzida probabilidade de doenças, em especial as que causam perdas de autonomia”; a categoria pessoal remete para a “manutenção de um elevado nível funcional nos planos cognitivo e físico, o que por vezes se denomina velhice óptima”; e, por fim, a dimensão social que tem a ver com a manutenção da participação social. Para Baltes (1987, *citado por* Fontaine, 1999) existe uma interacção entre o sujeito e o meio, o que denota a influência do meio no desenvolvimento do sujeito (interacção Organismo – Ambiente). Assim, existem três grandes categorias que influenciam o envelhecimento. Duas de dimensão colectiva (grupo etário e o período histórico), e uma de dimensão individual (a história pessoal).

Tal como a teoria de desenvolvimento da identidade de Erikson, também Baltes (1987, *citado por* Fonseca, 2004, p. 95) estudou a “forma como a interacção recíproca organismo-ambiente age sobre o desenvolvimento (...) através da consideração da existência de *ganhos* e *perdas* desenvolvimentais”. O mesmo autor defende que existem três princípios que regulam o desenvolvimento humano. À medida que os anos passam e com o desenvolvimento ao longo do ciclo de vida, o sujeito tem um papel menos activo no seu desenvolvimento (*a plasticidade biológica diminui com a idade*). O segundo princípio assenta sobre a ideia de que a cultura surge como um meio para o sujeito manter o seu potencial biológico (*a necessidade de cultura aumenta com a idade*). Por fim, o terceiro e último princípio defende a ideia da idade como obstáculo à exploração do potencial biológico a partir da cultura (*a eficácia da acção da cultura diminui com a idade*).

É a partir destes três princípios que Baltes (1987, 1997, *citado por* Fonseca, 2004, p. 98) refere “a existência de três funções gerais de natureza adaptativa implicadas no desenvolvimento humano”. O ciclo de vida é marcado por um *crescimento* onde o sujeito desenvolve uma série de

capacidades que lhe permite agir sobre o meio e atingir níveis mais elevados de adaptação ao meio e de funcionamento cognitivo. Com o desenvolvimento do ciclo vital o indivíduo necessita “de investir mais e mais recursos” (p. 99) para a *manutenção* das suas capacidades e, posteriormente, verifica-se uma *regulação das perdas* que se traduz na organização do funcionamento psicológico para uma adaptação quando já não existe possibilidade de manter as capacidades.

#### **2.4. O Modelo SOC**

Segundo Baltes e Baltes (1990, citado por Fonseca, 2004, p. 99), o envelhecimento bem-sucedido<sup>5</sup>, assenta sobre “três mecanismos interactivos – *selecção, optimização, compensação* – que, interligados, formam um modelo intitulado justamente de *selecção-optimização-compensação* (abreviadamente, *modelo SOC*)”. O primeiro mecanismo envolve a selecção de objectivos e resultados que a pessoa idosa pretende alcançar, conseguindo assim obter satisfação pessoal. Já o segundo refere-se à forma como o sujeito utiliza e rentabiliza os meios para alcançar os seus objectivos com sucesso, potenciando as suas capacidades e competências e enriquecendo a sua experiência de vida. O último mecanismo, tal como a palavra o exprime, remete para o recurso a novas respostas (compensando as capacidades perdidas) que contribuem para que o sujeito alcance os seus objectivos. Desta forma, um processo de adaptação à velhice com êxito será o resultado de mais ganhos do que perdas de capacidades adaptativas pela selecção, optimização e compensação.

Assim, podemos referir que as pessoas idosas “modelam e são agentes activos do seu próprio desenvolvimento” (Fonseca, 2004, p. 104), desde que mantenham uma postura pro-activa e, à medida que o tempo vai decorrendo,

---

<sup>5</sup>Rowe e Kahn (1999, citado por Oliveira, 2012, p. 55) referem que um indivíduo vive um envelhecimento bem-sucedido quando continua “a funcionar eficazmente, quer do ponto de vista físico, quer psíquico ou mental”.

estabeleçam novos objectivos, possíveis de concretizar, para assim conseguir alcançar um envelhecimento bem-sucedido.

O envelhecimento bem-sucedido é assim influenciado por vários factores que vão desde a dimensão da saúde, da dimensão pessoal até à dimensão social. Uma vez que o país caminha para um processo de envelhecimento da população, para o qual o Estado pode não ter respostas suficientes, faz sentido reflectir sobre de que forma a dimensão social afecta o idoso e pensar em alternativas que contribuam para uma melhor Qualidade de Vida e envelhecimento bem-sucedido.

Como já foi referido, a deficiência ou a falta de relações sociais no idoso pode resultar num processo de isolamento e, por conseguinte, de exclusão social. Segundo algumas investigações sociológicas (Durkheim, 1987, citado por Fontaine, 1999, p. 154), “o isolamento e a ausência de relações com os outros são factores de predição dos comportamentos suicidas”. Assim sendo, e uma vez que a terceira idade é marcada por perdas, uma delas as relações pessoais, é necessário estimular e até criar uma rede de apoio para os idosos (que sintam necessidade de tal).

O conceito de rede “é normalmente entendido como um conjunto de vínculos que unem entre si os membros de um grupo”, ou seja, um conjunto de relações entre várias pessoas que se configuram e, ao mesmo tempo, se tornam densas e se transformam (Calado, 2004, p. 64). As redes podem ainda ser entendidas como estruturas sociais e aqui apresentam-se “como um conjunto de nós (ou de membros do sistema social) e conjuntos de laços que representam as suas interconexões” (Wellman & Berkovitz, 1991, *citado por* Portugal, 2007, p. 6). Colocando a tónica nas relações sociais e assumindo uma postura mais libertadora, esta visão vai ao encontro da perspectiva de Fontaine (1999) a qual defende a manutenção das relações sociais e a prática de actividades produtivas como componentes para a participação social e, assim, condição de uma melhor qualidade de vida e velhice bem-sucedida.

Segundo Wasserman e Faust (1999, *citado por Portugal, 2007, p. 6-7*), existem quatro princípios que regulam o funcionamento de uma rede social: primeiramente, “os actores e as suas acções são vistos como interdependentes e não como unidades independentes e autónomas”; o segundo princípio assenta na ideia de que “os laços relacionais entre actores são canais onde circulam fluxos de recursos (materiais e imateriais); o terceiro princípio defende a ideia de que “os modelos de redes centrados nos indivíduos concebem as estruturas de relações como meios que configuram oportunidades ou constroem a acção individual”; por fim, “os modelos de redes conceptualizam a estrutura (social, económica, política, etc.) como padrões constantes de relações entre actores”. Neste sentido, constata-se que uma rede social é um conjunto de acções protagonizadas por sujeitos, que se estabelecem como unidades interdependentes, onde os laços que se estabelecem entre as pessoas se apresentam como formas de transmissão de recursos.

As redes sociais apresentam-se como uma estratégia de intervenção, uma vez que podem servir de apoio aos idosos que estão num processo de isolamento e/ou exclusão social. Este trabalho pode passar por criar redes de vizinhança que, “mais ou menos densas, desempenham um papel fundamental no quotidiano das pessoas idosas que vivem isoladas” (Calado, 2004, p. 65). Ao mesmo tempo, as redes de vizinhança ou de apoio procuram, para além de acompanhar o idoso no seu quotidiano, criar uma rede de solidariedade e mantê-lo ocupado no plano social para que este mantenha as suas relações e seja estimulado física e cognitivamente.

Assim, será importante “consolidar os laços de vizinhança, enriquecer a sociabilidade e reaprender a valorizar as coisas simples do quotidiano” para que se construam defesas “contra a solidão e a insegurança” que esta pode provocar (Calado, 2004, p. 66). Para além disso, este tipo de intervenção poderá contribuir para uma melhor adaptação do idoso ao processo de

envelhecimento (Oliveira, 2012), onde o educador social tem um papel fundamental.

### **3. Os Idosos construtores da cidadania**

Contrariando a visão que reforça a velhice apenas como uma fase da vida marcada por várias perdas, de natureza pessoal e profissional (visão que pode contribuir para que o idoso se sinta inútil à sociedade), no campo do desenvolvimento comunitário a participação de todos os seguimentos sociais, que fazem parte de uma realidade, é imprescindível. Isto significa, que a participação dos idosos não deve ser vedada, muito pelo contrário, os idosos podem ser um agente privilegiado para o desenvolvimento local e comunitário. Pois, estes, mais do que ninguém, conhecem a história, as diferentes culturas que compõem o meio, vivenciaram e vivenciam diferentes papéis na vida e já experienciaram a partilha e a participação na resolução de problemas. Desta forma, torna-se urgente manter, reforçar ou promover o envolvimento dos idosos na resolução de problemas comunitários contribuindo para um sentimento de utilidade e de valorização da sua experiência de vida e da sua sabedoria, bem como para o fortalecimento do seu poder de decisão e participação, numa lógica de reforço/promoção de valores ligados à cidadania na vida em comunidade.

No sentido de clarificar o que se entende por cidadania, é fundamental realizar algumas reflexões: o significado etimológico da palavra cidadania está ligado à palavra de origem latina *civitas* que significa cidadão e de *polis* de origem grega que significa política, ou seja, a cidadania está ligada à forma como a pessoa se move e organiza a cidade. De uma forma ou de outra, a cidadania remete-nos para a política, para os direitos do cidadão, para a democracia, para a sociedade e, acima de tudo, para a nossa vida enquanto pessoa. Pedro Demo (1995, p. 1) defende que a cidadania pode ser definida



como “competência humana de fazer-se sujeito, para fazer história própria e colectivamente organizada”.

Esta visão da cidadania como competência humana de se fazer sujeito, remete para a acção educativa da Educação Social, na medida em que esta procura suscitar nas pessoas um pensamento crítico e consciente para que, como autores/actores, sejam capazes de transformem as suas vidas. Trata-se, acima de tudo, de uma educação assente num processo de conscientização (Acção-Reflexão-Acção: *praxis*) onde, segundo Freire (1979): o Homem reflectindo sobre si, percebendo-se num determinado lugar, num determinado momento e num determinado contexto toma consciência de si como ser de raízes espaço-temporais e realiza a sua vocação ontológica. Ao tomar consciência de si compromete-se; ao comprometer-se e ao reflectir sobre si e sobre o contexto é capaz de perceber as suas relações (o que lhe diz respeito e o que vem do exterior) descobrindo-se como fazedor de cultura.

Torna-se “lícito dizer que o homem se cultiva e cria a cultura no ato de estabelecer relações, no ato de responder aos desafios que lhe apresenta a natureza, como também, ao mesmo tempo, de criticar, de incorporar a seu próprio ser e de traduzir por uma ação criadora a aquisição da experiência humana feita pelos homens que o rodeiam ou que o precederam” (Freire, 1979, p. 21)”. E acrescenta que, à medida que o Homem cria cultura, decide e vai agindo, as épocas vão-se construindo e reconstruindo e, assim, vai fazendo história e, ao mesmo tempo, vai sendo feito por ela.

Esta forma de educar o Homem e do próprio fazer-se educado (a educação libertadora, de Freire, 1979) surge como um processo que promove a reflexão, o questionamento crítico e a participação do sujeito na sociedade. Assim sendo, quando abordamos a cidadania, a educação surge-nos como uma via com uma função “de ordem política, como condição à participação, como incubadora da cidadania, como processo formativo” (Demo, 1988, p. 52).

A cidadania, em sua plena abrangência, engloba direitos políticos (participação), direitos civis (autodeterminação) e direitos sociais (o exercício e usufruto de direitos fundamentais, em condições de igualdade, garantia de uma vida digna, por meio da protecção conferida pelo Estado Democrático de Direito) (Marshal, 1967). Ser cidadão, portanto, é estar comprometido com estas três esferas de direitos. A exclusão de qualquer uma das esferas, ou a limitação em qualquer uma delas, revela fragilização da cidadania. Esta fragilização é evidenciada na nossa sociedade, que em nome da evolução selecciona aqueles que a acompanham e exclui aqueles que sentem mais dificuldade em acompanhá-la, contribuindo assim para a exclusão social que, por vezes, se traduz na falta de exercício pleno de cidadania.

Os idosos, como outros grupos sociais desprotegidos, evidenciam este tipo de exclusão, pelo que é fundamental envolvê-los num processo de conscientização da sua condição de cidadão, preocupados com os seus direitos e deveres e em promover este sentimento de pertença social também aos outros que participam na sua realidade. É importante que o idoso participe, valorize-se e seja valorizado enquanto cidadão porque, segundo Martins (2000, citado por Marques, 2009), se a cidadania se trata da reivindicação dos direitos humanos então também as pessoas idosas podem e devem reivindicar os seus direitos: o direito ao bem-estar, a uma velhice digna, a uma boa Qualidade de Vida. Ao tomar consciência de si, dos seus problemas, das suas condições de vida e dos seus direitos, reflectirem sobre os mesmos e ao agirem para a transformação, tornam-se agentes comunitários promotores da cidadania.

#### **4. A Educação Social e o seu profissional**

A Educação Social, como uma área de intervenção que emerge numa sociedade onde existem várias problemáticas sociais, assume extrema

importância no questionamento, na reflexão, responsabilização e transformação da realidade social (Carvalho & Baptista, 2004; Veiga, 2009). Neste sentido, eis uma área de intervenção que assenta sobre a relação complementar “entre teoria e prática e reflexão e participação” (Miranda & Oliveira, 2012, p. 31) com o objectivo de conceber e pensar em estratégias de intervenção para “uma realidade especialmente problemática e multidimensional” (Carvalho & Baptista, 2004, p. 59).

Aqui, salienta-se a Pedagogia Social que, segundo a mesma autora (p. 59), constitui-se como a “ciência matriz da educação social” e, por outro lado, “como uma profissão com dimensão prática (educação social), com acções orientadas e intencionais” (Azevedo, 2011, p. 23). Por sua vez, são estas acções que, devidamente orientadas e com intencionalidade educativa, caracterizam a prática do educador social, o qual procura, na sua intervenção, “desenvolver várias competências e capacidades nas pessoas” (Miranda & Oliveira, 2012, p. 31).

Desta forma, a Educação Social assume-se como uma “educação emancipatória, transformadora e transformativa que se afirma em ruptura com o registo assistencialista e parte de uma visão de um mundo que deseja ser mais igualitário, solidário, inclusivo e democrático, firmado no paradigma socio-crítico, e tendo por base a visão do ser humano capaz de se olhar e olhar o mundo de forma crítica e inconformada bem como de resolver os seus problemas, num quadro de valores necessariamente inteligíveis e conscientes” (Timóteo, 2010, p. 18). A Educação Social procura promover o questionamento e a reflexão crítica nos sujeitos para que estes sejam capazes de olhar a realidade de uma outra forma e, ao mesmo tempo, sejam autónomos no modo como resolvem os seus problemas (Miranda & Oliveira, 2012).

O educador social, enquanto profissional da educação, tem assim um importante papel na consciencialização e autonomização dos sujeitos. A

intervenção que realiza com estes tem uma intencionalidade educativa que procura, não transmitir conhecimentos (Azevedo, 2011), mas sim suscitar a reflexão e o questionamento em torno dos seus problemas; dos problemas que o afectam directa ou indirectamente. Segundo Veiga (2009), o educador social é um trabalhador social, “que trabalha com os indivíduos e os grupos, nas vertentes socio-profissionais, psicossociais e culturais considerando os seus contextos e o momento histórico, político e económico” (Miranda & Oliveira, 2012, p. 32) e, ao mesmo tempo, procura o “desenvolvimento da responsabilização, da autonomia e da participação crítica, construtiva e transformadora dos indivíduos” (Veiga, 2009, p. 30).

No que toca ao trabalho com as pessoas idosas, o educador social pode desempenhar um papel importante na contribuição para a melhoria da qualidade de vida destas pessoas, contudo faz sentido referir alguns aspectos importantes relativos ao perfil deste profissional no trabalho com esta faixa etária.

Geralmente, quando falamos no perfil do educador social, pensamos em competências e características que lhe são inerentes, tais como: “a capacidade crítica e reflexiva, a observação e escuta ativa, as competências organizativas e as capacidades de cooperação, diálogo, negociação e de iniciativa, assim como ter uma atitude de compreensão e de respeito para com o Outro” (Veiga & Correia, 2009, citado por Miranda & Oliveira, 2012, p. 33). No trabalho com pessoas idosas estas características e competências mostram-se fundamentais: primeiro porque é necessário olhar o idoso como uma pessoa carregada de experiências e saberes e, por isso, respeitá-lo enquanto sujeito dotado de capacidades e saber; para além disso, é necessário também saber escutar o idoso, compreender os motivos da sua angústia; a partir do diálogo, base de toda a relação humana, e utilizando uma linguagem desmistificada, será necessário saber transmitir, de forma clara, a informação e os seus pensamentos e, se necessário, dar exemplos da sua vida

(Navia, Ramallo & García, 2000); por fim, os mesmos autores, referem ainda que a flexibilidade, a autenticidade e o ter sentido de humor são características fundamentais na relação com o idoso.

A um nível mais individual, o trabalho com as pessoas idosas passa então pela estimulação e manutenção das capacidades físicas e cognitivas e, ao mesmo tempo, “Ajudar o idoso a adaptar-se à sua nova situação de velhice progressiva” o que “pressupõe manter o idoso activo a todos os níveis, levando-o a um contínuo investimento e não desinvestimento. (Oliveira, 2012, p. 50). Tal como já foi referido anteriormente, a participação social é uma das condições necessárias ao envelhecimento bem-sucedido, por isso faz parte do trabalho do educador social estimular o idoso e potenciar as suas capacidades no envolvimento e resolução de problemas que o afectem. Além deste acompanhamento mais próximo, o educador social tem ainda o papel fundamental no que toca à mediação entre o idoso que está institucionalizado e a família.

Ao nível social o educador social tem a função de “evitar que as pessoas idosas sejam meras receptoras passivas e fomentar que adotem uma posição ativa na identificação e solução dos problemas que lhes afetam” (Romans, Petrus & Trilla, 2003, p. 88). Será ainda de salientar a importância deste profissional na desconstrução de estereótipos e preconceitos que predominam na sociedade, contribuindo para que os idosos se sintam parte integrante desta.

## **Cap. 2- A metodologia de Investigação em Educação e Intervenção Social**

### **1. A Investigação Acção-Participativa**

Num processo de investigação o investigador terá que se posicionar num paradigma que, por conseguinte, denuncia o seu posicionamento metodológico (metodologia, métodos e técnicas). Quando um investigador se posiciona num paradigma, assume “um conjunto de crenças e atitudes, uma visão do mundo ‘compartida’ por um grupo de cientistas (investigadores) que implica, especificamente, uma determinada metodologia” (Alvira, 1982, citado por Arnal *et al*, 1992, citado por Igea *et al*, 1995, p. 20). Sendo assim, a escolha de um paradigma determina, não só a forma como o investigador se posiciona no mundo, como o vê, o representa e o investiga, mas também o posicionamento numa determinada metodologia que carrega consigo um conjunto de métodos e técnicas ao seu dispor. Trata-se, acima de tudo, de assumir um caminho para a investigação.

Segundo Igea *et al* (1995, p. 19), a investigação “é uma actividade humana orientada para a descrição, compreensão, explicação e transformação da realidade social através de um plano de questionamento sistemático”. Para além disso, acrescentam que para investigar é preciso identificar um problema e estabelecer objectivos que transpareçam as intenções do investigador.

Santos faz referência à existência de dois paradigmas: o paradigma dominante e o paradigma emergente. O paradigma dominante, também chamado de paradigma positivista, é caracterizado por advogar a existência de “só uma forma de conhecimento verdadeiro” (1993, p. 11), pela sua universalidade e objectividade, por existir uma relação neutra entre investigador (que se considera um especialista) e objecto investigado, pelo

seu carácter quantitativo e pela sistematização do conhecimento. É um tipo de conhecimento que procura provar (recorrendo à experimentação) os fenómenos sociais e fundamentar os mesmos com explicações exactas.

O paradigma emergente surge pela necessidade de uma nova forma, não só de compreender o mundo, mas também de o abordar e conhecer. Este paradigma, também chamado de construtivista, interpretativo ou socio-crítico, assume-se como um paradigma revolucionador no que toca à investigação social e surge como um “paradigma de um conhecimento prudente para uma vida decente” (Santos, 1993, p. 37). Um conhecimento construído para uma vida decente porque contempla as perspectivas e opiniões dos sujeitos e, nesta perspectiva, assume-se como um paradigma que proporciona a construção de uma “moradia confortável” para todos (Lima, 2003, p. 306). O paradigma emergente caracteriza-se por valorizar e contemplar as representações e participação dos sujeitos na construção de conhecimento e, desta forma, pela anulação da neutralidade.

Esta afirmação de Lima está relacionada com as funções atribuídas à Investigação-Acção por parte das autoras Goyette, Hébert e Boutin (1990, p. 29): para o investigador entender o mundo é preciso que haja “construção de conhecimento” e, ao mesmo tempo, um “papel crítico frente à ciência chamada tradicional”; só é possível alcançar a moradia confortável através da “transformação social”; a moradia confortável pode ser caracterizada não só por uma transformação física da realidade, mas também por uma transformação pessoal e social do sujeito no que toca às suas capacidades e competências, pelo que podemos atribuir a função de “formação” ou uma função educativa à Investigação-Acção.

A metodologia de Investigação-Acção está integrada no paradigma socio-crítico que se apresenta como uma nova visão sobre a forma como podemos construir conhecimento. Segundo Igea *et al* (1995), o investigador que se posicione neste paradigma investiga a realidade tendo em conta o

passado e o presente, uma vez que existe uma influência entre a historicidade e o *aqui e agora*. Desta forma, a realidade social do presente é resultado das transformações e fenómenos sociais do passado e do presente. Para além desta influência, o investigador sócio-crítico terá que ter em conta o facto de este paradigma e, por conseguinte, a sua metodologia<sup>6</sup>, contemplar a representação e opinião dos sujeitos face ao que é investigado (Igea *et al*, 1995). A subjectividade está assim presente neste paradigma, pelo que se verifica uma anulação da neutralidade que dá lugar à influência no que toca aos valores e crenças na construção de conhecimento.

Tal como Lima (2003, p. 307) refere, a Investigação-Acção como forma de pesquisa-acção insere-se “num paradigma alternativo, que precisa de prestar atenção a uma produção de conhecimento que contemple integralmente as suas diversas formas; interessa-se em especial por tipos de conhecimento provenientes da tradição hermenêutica, interpretativa e procura, por um lado, articular as questões e reflexão filosóficas e científicas com o que acontece concretamente na realidade e com as condições, passadas e presentes, em que tal acontece e, por outro, aproximar os detentores dos saberes especializados e os leigos em empreendimentos conjuntos, com múltiplos e multidireccionais movimentos de aprendizagem”. Ou seja, verifica-se uma aproximação entre investigador e sujeitos e uma influência das perspectivas do investigador e sujeitos que posteriormente resulta numa só e, ao mesmo tempo, procura analisá-la e compreendê-la face aos quadros conceptuais.

A metodologia de Investigação-Acção Participativa<sup>7</sup>, enquanto metodologia que procura aliar a investigação e a acção dando relevo à

---

<sup>6</sup>Embora existam várias abordagens metodológicas enquadradas neste paradigma, como por exemplo a Investigação-Acção e a Investigação-Acção Participativa. Neste caso, referimo-nos à segunda que contempla a participação das pessoas.

<sup>7</sup>Segundo Robert Frank, o papel de fundador da Investigação-Acção é atribuído a Kurt Lewin quando este entre 1940 e 1945 trabalhou os costumes alimentares da população “para preencher a carência de certos itens”, no sentido de “transformar os comportamentos, os costumes, as atitudes dos indivíduos e das populações” para melhorar a sua qualidade de vida (1981, citado por Goyette, Hébert & Boutin, 1990, p. 18).



participação dos sujeitos neste processo, foi a metodologia privilegiada no desenvolvimento deste projecto de Educação e Intervenção Social. Esta escolha prende-se com o facto de ser uma metodologia em que a investigação e a acção emergem como processos complementares que, por sua vez, permitem o desenvolvimento de um processo contínuo de construção de conhecimento sobre a realidade na qual os actores sociais estão integrados.

Este ciclo interminável que envolve estes dois processos contribui ainda para que se encontrem novas formas de agir perante uma realidade também em constante transformação. É então uma metodologia que articula a “epistemologia, a teoria e a práxis” (Lima, 2003, p. 310), ou seja, reflecte sobre a forma como o investigador se relaciona com a realidade e coloca a tónica na relação entre a teoria e a prática, assim como a relação e a postura que os sujeitos estabelecem e mantêm com a realidade.

Estando o investigador situado numa Investigação-Acção Participativa, todo o processo de desenvolvimento de um projecto terá que contemplar a participação e a implicação dos actores sociais. Mencionando novamente a moradia confortável, à qual Lima (2003) faz referência, é condição indispensável que o desenvolvimento do processo seja participado pois, assim, também os sujeitos sentir-se-ão mais confortáveis e implicados no mesmo. Ao privilegiar esta metodologia, o investigador facilita o direito de participação a todos os sujeitos que se afirmam como actores sociais, detentores de saber e de responsabilidade, ou seja, pessoas que conhecem e procuram conhecer mais, agem na sociedade e, por conseguinte, assumem uma postura de transformação perante a realidade em que estão. Trata-se também, como já foi referido, de um processo de formação (pessoal e social), de auto-desenvolvimento enquanto sujeito e/ou grupo, que age tendo como principal objectivo melhorar a sua qualidade de vida (Lima, 2003).

Assim, a metodologia de Investigação-Acção Participativa tem, segundo Licínio Lima (1989), três componentes as quais devem ser tidas em

conta: os sujeitos são chamados a participar activamente na investigação de problemas e em todas as fases do projecto; relaciona-se com um processo educativo onde se verifica uma tomada de consciência sobre os problemas sociais que afectam a população; por fim, procura-se que, a partir do processo de investigação e acção, emergam soluções e alternativas aos problemas actuais.

O trabalho comunitário pode e deve desenvolver-se enquadrado na metodologia de Investigação-Acção Participativa onde os processos separados por um hífen se complementam e implicam e envolvem os sujeitos em todo o processo, o que contribui para que nasçam novos “processos no local” e se utilizem “os recursos locais com o propósito de os tornar mais poderosos na decisão e na acção, assim como o de gerar novos recursos” (Lima, 2003, p. 318). Parte-se do “potencial dos grupos e da população, e investiga-se para chegar a uma nova acção” (Ceballos, 2003, p.50). Assim sendo, o trabalho comunitário envolve a comunidade num processo de aprendizagem, onde se potenciam os recursos humanos e físicos, criam-se novas oportunidades, e trabalha-se o desenvolvimento pessoal e social a partir da comunidade.

Quando o investigador se posiciona metodologicamente na Investigação-Acção Participativa, terá que ter em conta alguns pressupostos metodológicos que contribuem para uma intervenção mais positiva, participada e eficiente. Segundo Lima (2003), um pressuposto no qual os outros se inserem: é indispensável que sejam criadas condições para que o processo de construção dos sujeitos, como protagonistas, seja possível. Para que estas condições sejam criadas, o educador deve acreditar: que todos os sujeitos “possuem e podem produzir conhecimentos úteis para a condução/reorganização da sua vida e das suas comunidades”; que as “realidades que nos tocam são um bom ponto de partida para a aprendizagem, e a reflexão crítica sobre elas torna-se obviamente pertinente, útil e emancipatória, especialmente se realizada na dialéctica articulada do

subjectivo-objectivo e do sujeito-sujeito”. No caso do investigador<sup>8</sup>, as decisões tomadas, a maneira como se relaciona com os sujeitos, o seu posicionamento metodológico influenciarão as decisões e o relacionamento entre os sujeitos; bem como, a participação e implicação destes no processo de análise e na tomada de decisões. Estes aspectos são significativos para que a transformação social possa existir, à medida que contribui para a “responsabilização e o empenhamento na sua concretização” (Lima, 2003, p. 319).

À medida que o conhecimento sobre o problema é co-construído e que a investigação vai decorrendo, os sujeitos tornam-se mais capazes para lidarem com os seus problemas: verifica-se uma ruptura epistemológica. Isto é, a partir da relação entre o investigador e os sujeitos, os conhecimentos do investigador (que deve elaborar a informação científica de forma a que as pessoas percebam) e dos sujeitos da comunidade encontram-se criando um novo conhecimento. É esta ruptura que, tornando os sujeitos mais capazes para lidarem com os seus problemas, contribui, desde logo, para o seu empoderamento<sup>9</sup>.

Durante o processo de construção permanente de conhecimento sobre a realidade nesta investigação, foram privilegiados alguns métodos e técnicas para conhecer e abordar a realidade. Foram utilizados métodos e técnicas de carácter qualitativo e quantitativo<sup>10</sup>, sendo que os de carácter qualitativo permitem uma maior aproximação à realidade, assim como dos sujeitos, uma vez que possibilitam perceber e captar melhor aquilo que estes

---

<sup>8</sup> Para aprofundar conhecimento sobre o papel do investigador na Investigação-Ação Participativa consulte apêndice 2.

<sup>9</sup>Empoderamento é a tradução da palavra da língua inglesa *empowerment* “que significa ‘dar poder’ a alguém para realizar uma tarefa sem precisar da permissão de outras pessoas”. Contudo, esta definição não está de acordo com o sentido real que Paulo Freire lhe deu que se prende com o facto de as pessoas adquirirem, a partir da informação e por si, autonomia para realizar “as acções e mudanças necessárias ao seu crescimento e desenvolvimento pessoal e social numa determinada área ou tema”, implicando assim uma tomada de consciência e reflexão sobre os problemas (Comunicarte, 2004, p. 59 e 60). Cusack (1998, citado por Oliveira, 2012, p. 41) refere que o *empowerment* “consiste em outorgar aos idosos um maior controlo sobre as suas próprias vidas, assim como um papel mais importante na tomada de decisões que têm lugar nas comunidades e organizações a que pertencem”.

<sup>10</sup> Para aprofundar mais conhecimento sobre os métodos e as técnicas utilizadas neste projecto de investigação, consulte apêndice 3.

sentem, sabem, pensam e como representam a realidade e constatar aquilo que realmente desejam para a mudança.

## **2. O processo de Avaliação de Projectos...**

A avaliação é em si mesma um conceito muito vasto, subjectivo e contextualizado, pelo que diferentes pessoas e profissionais atribuirão diferentes significados ao conceito de avaliação; para o investigador a avaliação não tem o mesmo significado que para um médico ou para um professor e vice-versa. Segundo Ventosa (2002, p. 82), de uma forma geral avaliar é “atribuir um certo valor a uma coisa”, “a valorização de algo”.

Em todos os projectos de educação e desenvolvimento comunitário tanto o processo como os resultados devem ser avaliados, no sentido de melhorar a intervenção tornando-a mais eficaz e eficiente. A avaliação torna-se num processo contínuo e permanente que acompanha a construção de conhecimento, o processo de desenvolvimento do projecto e ainda os resultados do mesmo. Segundo Cembranos, Montesinos & Bustelo (2007, p. 182), avaliar significa “recolher e analisar sistematicamente uma informação que nos permita determinar o valor e/ou mérito do que se faz”, o que irá contribuir para a melhoria significativa de todo o processo. Não muito diferente, Ander-Egg (1985, *citado por* Ventosa, 2002, p. 82) define avaliação como uma “série de procedimentos destinados a comprovar se se obtiveram os objectivos propostos”. Nestas duas perspectivas emerge uma avaliação que tem como objectivo o reconhecimento de um certo valor de algo; que é participativa pela recolha de informação; e, ao mesmo tempo, uma avaliação que permite perceber se os principais objectivos do projecto foram sendo alcançados.

Sendo o projecto marcado por um processo que integra a construção de conhecimento sobre a realidade, o desenho de um plano de acção, procurando “prever, orientar e preparar bem o caminho do que se vai fazer” (Serrano, 2008, p. 16), e o desenvolvimento do mesmo, então pressupõe-se, tal como já foi referido, que a avaliação seja sistemática e que acompanhe todo este processo. É, nesta perspectiva, que Stufflebeam e Shinkfield (1987, citado por Ventosa, 2002, p. 82) definem a avaliação como “um juízo de valor sistemático sobre o valor ou mérito de um objecto”, ou seja, algo que ocorre de uma forma organizada, em momentos, entrelaçada na investigação e acção.

Foi considerando que a avaliação decorre em vários momentos que os mesmos autores (1995, p. 183) desenvolveram o modelo CIPP (*Context, Input, Process, Product*) e chegaram a uma definição mais concreta de avaliação num projecto: “a avaliação é o processo de identificação, obter e proporcionar informação útil e descritiva acerca do valor e mérito das metas, da planificação, da realização e do impacto de um determinado objecto, com o fim de servir de guia para a tomada de decisões, solucionar os problemas de responsabilidade e promover a compreensão dos fenómenos implicados”.

Para a compreensão do modelo CIPP é fundamental centrar-se em três aspectos essenciais da última definição de avaliação aqui apresentada: “servir de guia para a tomada de decisões, proporcionar dados para a responsabilidade e promover a compreensão dos fenómenos implicados” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 183). Ou seja, a avaliação produz informação pela qual se tomam decisões, tentando sempre compreender o porquê de ser de determinada forma e não de outra.

O modelo CIPP é assim estruturado em quatro momentos principais chamados: avaliação de contexto; avaliação de entrada; avaliação de processo; avaliação de produto.

A avaliação de contexto consiste em “identificar as virtudes e defeitos de algum objecto, como uma instituição, um programa, uma população escolhida ou uma pessoa, e proporcionar uma guia para o seu aperfeiçoamento” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 196). Será um momento onde o investigador, perante a co-construção de conhecimento, identifica os problemas e as necessidades, assim como os recursos e as potencialidades da realidade.

Já a avaliação de entrada deve “identificar e valorizar os métodos aplicados (...) e ajudar a explicar e a «desmenuzar» o que foi escolhido para sua aplicação ou continuação” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 197). Portanto, face à avaliação de contexto, o investigador olha para a realidade e analisa e reflecte sobre a capacidade desta para desenvolver o projecto.

Na avaliação de processo o investigador avalia o decorrer de todos os procedimentos que subjazem à acção. Assim, “uma avaliação de processo é uma comprovação da realização de um plano”, trata-se de informar os participantes sobre “até que ponto as actividades do projecto seguem num bom ritmo”, de acordo com o plano de acção (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 199). Para além disso, trata-se ainda de uma descrição apreciativa de todas as actividades do desenvolvimento da acção.

Por fim, na avaliação de produto é feita uma apreciação de todo o processo e de todos os seus resultados; trata-se, acima de tudo, de “averiguar até que ponto o programa satisfaz as necessidades do grupo que pretendia servir” (Stufflebeam & Shinkfield, 1995, p. 201). Assim sendo, o investigador avalia os resultados do desenvolvimento da acção com os sujeitos, a partir das suas percepções, e deve também perspectivar os efeitos do projecto a longo prazo. Esta avaliação deve ser feita tendo em conta as avaliações de contexto, entrada e processo.

O modelo CIPP contribui assim para que o investigador perceba quais os problemas e necessidades e recursos e potencialidades que emergem da

realidade, quais as possibilidades que este projecto tem para ser exequível, se está a ser desenvolvido de uma forma positiva e, por fim, se teve ou não impacto na comunidade e na realidade. Permite, acima de tudo, melhorar a intervenção e atingir a qualidade pretendida pela comunidade e pelo investigador.

No desenho de um plano de intervenção de um projecto, o investigador, em conjunto com a comunidade, estabelece alguns objectivos gerais e específicos como metas a atingir. Na avaliação, a “formulação de objectivos facilita o desenvolvimento de indicadores” de avaliação, os quais funcionam como “unidades de análise” que permitem percepcionar a “relação de um objectivo operativo e a planificação” (Ventosa, 2002, p. 119).

O mesmo autor considera que existem dois tipos de indicadores segundo a propriedade da medida: os indicadores quantitativos e os indicadores qualitativos. Os primeiros “tendem a calcular a quantidade daquilo que se avalia” e resume-se em “percentagens, graus ou escalas numéricas” (Ventosa, 2002, p. 119). Já os indicadores qualitativos “calculam a qualidade do avaliado, estimando-a em termos de apreciações, relações, categorias ou qualificações” (Ventosa, 2002, p. 120). Ainda para o mesmo autor, ambos têm inconvenientes: os indicadores quantitativos não conseguem alcançar uma avaliação ampla e profunda; os indicadores qualitativos, por serem de cariz subjectivo, tornam-se de difícil sistematização e comparação.

Existe ainda outro tipo de indicadores ligados ao conteúdo e momento da medida (Ventosa, 2002), que podem ser relacionados com o modelo CIPP de Stufflebeam e Shinkfield, uma vez que são estruturados em quatro tipos: os indicadores de contexto que “servem para calcular os antecedentes ou factores prévios à intervenção e a influência que estes podem ter sobre a valorização global do programa”; os indicadores de processo que remetem para a eficiência deste; os indicadores de produto que calculam “a eficácia ou

relação entre prestações ou resultados e objectivos” (podem ser enquadrados em várias dimensões, tais como quantidade de actividades e a duração das mesmas, a frequência da assistência, a percepção sobre a qualidade do produto, entre outras) (Ventosa, 2002, p. 120); por fim, os indicadores de impacto remetem para “os efeitos que um determinado programa terá tido no meio grupal ou social em que se realizou” (Ventosa, 2002, p. 121) e podem ser avaliados e observados a partir da transformação de hábitos, atitudes e representações que o grupo tenha sobre a realidade social.



## **Parte II – O Projecto “Transformar a Comunidade em Vitória”**

### **Cap. 1- A Construção de conhecimento**

No trabalho comunitário, a análise da realidade é, segundo Cembranos, Montesinos & Bustelo (2007, p. 24), um processo onde se procura “conhecer para transformar”, ou seja, trata-se de conhecer aquilo que existe e projectar uma realidade alternativa enquanto se reflecte sobre a forma como se consegue alcançá-la.

Este mesmo autor considera que existem alguns critérios que contribuem para que o processo de co-construção de conhecimento seja mais eficiente. Toda a investigação deve ser encarada como um instrumento para a acção que, por sua vez, deve ser orientada para a transformação social e superação dos problemas que existem na comunidade, assente numa metodologia que envolva a participação dos sujeitos.

Reflectir sobre a realidade em que está inserido e partir para a acção depois de projectar uma “moradia confortável” (Lima, 2003, p. 306) é um processo complexo, pelo que, à medida que este se vai desenvolvendo, terá que existir uma avaliação permanente que permitirá perceber o que se fez e o que falta fazer. O investigador não é um especialista do saber, por isso todo o processo de investigação deve ser “inteligível” e a informação devolvida aos sujeitos deve ser “acessível” (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 31). Ao mesmo tempo, o investigador deve encarar o discurso dos sujeitos como uma aproximação crítica face à realidade em que estão integrados e contribuir para que o processo de análise da realidade potencie capacidades nos sujeitos (como, por exemplo, a criticidade e a criatividade ao perspectivarem a nova realidade).

Os critérios que Cembranos, Montesinos & Bustelo (2007) apresenta relacionam-se com a metodologia de Investigação-Acção Participativa, uma vez que permite, “em simultâneo, a produção de conhecimentos sobre a realidade, a inovação no sentido da singularidade de cada caso, a produção de mudanças sociais e, ainda, a formação de competências dos intervenientes” (Guerra, 2007, p. 52).

A aproximação à realidade pode ser feita de várias formas, sendo que existem alguns momentos, integrados numa sequência lógica e abertos a novas informações, a considerar: o primeiro momento refere-se à descrição onde se procura compreender a situação actual referindo o que há (caracterizar a realidade) e o que não há (reflectir sobre os problemas e necessidades que destes emergem); o segundo momento é chamado de percepção social e é aqui que o investigador e os sujeitos reflectem sobre aquilo que existe, convertendo “em objecto de análise o discurso do colectivo sobre a sua realidade” (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 42); de seguida, os sujeitos questionam, interpretam, estabelecem relações e procuram explicações para responder ao porquê da realidade ser de determinada forma e não de outra, assim como aos fenómenos que nela ocorrem; depois dos sujeitos reflectirem sobre os problemas e necessidades, procuram agora perspectivar a nova realidade, ou seja, que alternativas existem e o que pretendem alcançar; o último momento, chamado de ajuste, “consiste em ordenar a informação obtida e gerada pelo colectivo” e reflectir sobre o que fazer e como fazer que já se integra no âmbito da planificação da acção.

### **1.1. A Freguesia da Vitória**

Com o objectivo de construir conhecimento sobre a freguesia da Vitória foi realizado um *brainstorming*<sup>11</sup> no sentido de reflectir sobre os aspectos positivos e negativos desta freguesia. Para além da utilização desta técnica, foi ainda feita uma análise de dados no sítio do Instituto Nacional de Estatística (INE) e, ao mesmo tempo, a leitura e análise de alguns documentos relativos aos dados socioeconómicos da cidade do Porto. Assim sendo, a informação a seguir apresentada é o resultado de um conjunto de informações recolhidas a partir do questionamento e reflexão das pessoas, assim como da análise documental.

A freguesia da Vitória situa-se no distrito e concelho do Porto e é conhecida por abranger grande parte da Zona Histórica desta cidade. A nível populacional a cidade do Porto sofreu um “declínio progressivo da população residente” e, ao mesmo tempo, um “acentuado envelhecimento” o que tem ocasionado também o “aumento significativo dos idosos a sós” (Relatório de Pré-diagnóstico social do Porto, 2008, p. 11).

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2011, o número total de residentes nesta freguesia era de 1901, situando-se 976 na faixa etária dos 25-64 anos e 567 na faixa etária acima dos 65 anos, evidenciando a Vitória como uma freguesia envelhecida. No trabalho de análise da realidade feito em conjunto com os idosos do CSPNSV, concluiu-se que a freguesia é afectada pela problemática do “isolamento social” contribuindo para que “muitos idosos vivam e se sintam sozinhos”.

Ao nível da actividade económica e emprego, segundo os Censos de 2001, a taxa de desemprego na freguesia da Vitória situava-se nos 13%, sendo que no concelho do Porto, em 2006, mais de 50% dos desempregados inscritos no Centro de Emprego tinham o sexto ano de escolaridade e a maioria dos desempregados situavam-se entre os 35 e os 45 anos (Relatório de Pré-diagnóstico social do Porto, 2008). O sector terciário e o comércio têm

---

<sup>11</sup> Para consultar mais informação sobre a realização do *brainstorming* consulte apêndice 4, sessão 1.

um papel preponderante no desenvolvimento desta freguesia estando representados por cerca de 35% e 25% respectivamente (Relatório de Pré-diagnóstico social do Porto, 2008). À medida que se caminha pelas ruas da Vitória é possível verificar em grande número os estabelecimentos comerciais que, segundo alguns idosos, é o tão “admirado” e “amado comércio tradicional”: as mercearias e os estabelecimentos de restauração.

No que se refere aos rendimentos, segundo o mesmo documento, cerca de 33% a 38% da população da freguesia da Vitória tem como principal rendimento a reforma, facto que pode ser associado ao envelhecimento da população nesta zona, pois traduz a percentagem de reformados na freguesia. Não obstante, e uma vez que a taxa de desemprego nesta freguesia era, em 2001, alta, o subsídio de desemprego representa 4% a 6% da população do concelho do Porto. Segundo alguns idosos do CSPNSV, a freguesia da Vitória é “pobre” ou está “empobrecida”, uma vez que a maioria das pessoas auferem baixos rendimentos.

A nível estrutural, esta freguesia é caracterizada pelos altos e estreitos edifícios devoluto e pelas ruas em paralelo polido com passeios íngremes e desnivelados. Para a maioria dos idosos do CSPNSV a freguesia é “linda” pelos monumentos que tem (a “Torre dos Clérigos” como o “*ex-libris* da cidade do Porto é superior a todos os outros monumentos” ou a “Livraria Lello & Irmão” que se apresenta como “uma livraria conhecida internacionalmente” – Sr. AB), contudo, na maioria dos casos, as condições ergonómicas não são as mais adequadas, uma vez que lhes dificulta as deslocações a pé a outros locais. Referem que esta freguesia, apesar de ser “fabulosa” (D. AB), detém alguns problemas como, por exemplo, o facto de as ruas terem um “piso incerto” e de em alguns locais não existirem guias de passeio (“não existem guias de passeio” – D. GL). As “casas velhas” são a marca não só da freguesia, mas sim de toda a cidade (“Isso a cidade está cheia delas.” – D. ES). Referem que “é uma pena existirem casas degradadas e abandonas” – “casas lindíssimas” –

“cheias de decorações e padrões de azulejo ímpares” e também com “gradeamentos de varandas únicos trabalhados em ferro”.

A par da degradação e abandono das casas, os idosos sentem que a freguesia está a ficar desertificada devido, não só ao envelhecimento da população, mas também ao facto das casas terem um “custo muito alto” e de as pessoas se deslocarem “para a periferia da cidade”. Relativamente aos serviços presentes na freguesia da Vitória, ela é bem abastecida a todos os níveis<sup>12</sup>.

A partir da sessão “Mistura de Ideias”<sup>13</sup>, algumas pessoas do CSPNSV referiram ainda que existem alguns problemas na freguesia da Vitória como o “estacionamento inadequado dos carros” que, a par do “piso incerto” e da falta de guias de passeio em algumas ruas, se torna num problema para a sua mobilidade. Mencionaram ainda o “crime” que se verifica e a “falta de parques de divertimento para crianças” como outros problemas que emergem nesta realidade.

## **1.2. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória**

Embora a sede do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória se localize na Rua de S. Bento da Vitória, nº 2, os Serviços Centrais estão situados na Rua de S. Miguel, nº 44 na freguesia da Vitória.

O CSPNSV é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e foi fundado a 15 de Fevereiro de 1986. Ao nível organizacional<sup>14</sup> o Centro é composto pela Direcção, que é fiscalizada pelo Conselho Fiscal, por uma Unidade de Saúde Familiar e pelo Conselho Executivo que congrega seis

---

<sup>12</sup>Ao nível da saúde existe o Hospital de Santo António, Instituto de Medicina Legal, algumas clínicas médicas e uma vasta rede de farmácias; no que toca à Justiça existe o Palácio da Justiça, o qual também integra os Correios CTT; ao nível do comércio existe uma variedade de estabelecimentos desde mercearias, papelarias, livrarias, casas de costura até prontos a vestir; no que toca ao nível dos transportes públicos, para além da postura de táxis que existe na Cordoaria, é abastecida por várias empresas, como a Renex e a Resende, sendo que a principal é os Serviços de Transportes Colectivos do Porto (S.T.C.P.) que faz as principais ligações a outros locais do distrito do Porto.

<sup>13</sup> Para aprofundar mais conhecimento sobre a “Mistura de Ideias” consulte o apêndice 4, sessão 1.

<sup>14</sup>Para consultar o organigrama, ver Anexo 1, ver página 5.

estruturas, cada uma dirigida por um responsável, correspondentes às áreas de actividade desta Instituição. Por sua vez, cabe a estas áreas, às quais correspondem uma actividade, desenvolver estratégias de intervenção e respostas às necessidades da população.

Segundo o Manual de Acolhimento do CSPNSV<sup>15</sup> (s/d), o Centro foi fundado no sentido de “melhorar as condições de vida da população local” e, ao mesmo tempo, promover “o desenvolvimento integral” da mesma<sup>16</sup>.

A missão desta Instituição passa por *“Activar e mobilizar a participação de todos os actores tendo em vista reforçar uma identidade local capaz de, colectivamente, quebrar o ciclo de pobreza e exclusão social da população, promovendo o desenvolvimento sócio-económico da comunidade da freguesia da Vitória, em todas as dimensões e áreas de actividade”* (Manual de Acolhimento CSPNSV, s/d, s/p) e é pautada pelos valores de *“identidade”, “participação” e “autonomia”*.

Para que esta missão seja possível de se concretizar o CSPNSV foi desenvolvendo algumas respostas sociais destinadas a vários públicos da freguesia da Vitória. Segundo o documento supracitado, o Centro evolui e desenvolve a sua intervenção com base nos problemas e necessidades que ao longo do tempo vão emergindo na comunidade. Desta forma, organiza-se em onze respostas sociais: Creche; Jardim-de-Infância; Centro de Actividades de Tempos Livres para extensão de horário e interrupções lectivas; Centro de Actividades de Tempos Livres com funcionamento clássico; Comunidade de Inserção – Casa da Amizade; Centro de Convívio (CC); Centro de Dia (CD); Serviço de Apoio Domiciliário (SAD); Lar ou Estrutura Residencial para Idosos (ERI); Centro Comunitário; Unidade de Saúde Familiar – uma extensão do Centro de Saúde da Carvalhosa & Aníbal Cunha para idosos com mais de 65 anos da freguesia da Vitória. Segundo algumas pessoas do CSPNSV, a “Casa da

---

<sup>15</sup>Para consultar o Manual de Acolhimento do CSPNSV (s/d) consulte o Anexo 1.

<sup>16</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 5, conversa intencional com o Presidente da Instituição.

Amizade” surge “como uma mais-valia” para a comunidade, assim como o Lar e o Centro de Dia que desenvolvem um bom trabalho (“trabalho de louvar”). É de referir que as pessoas exprimiram a necessidade das respostas sociais, localizadas no mesmo edifício, Creche e Jardim-de-Infância serem requalificadas (“necessita de um infantário requalificado”).

No geral, a estas respostas sociais estão subjacentes alguns serviços prestados que estão ligados à sua identidade e aos seus objectivos, como por exemplo o serviço de refeições (almoço, lanche), os cuidados de higiene pessoal e habitacional, a lavandaria e o tratamento de roupas, o apoio biopsicossocial, o desenvolvimento de actividades recreativas, a formação e o emprego e o Serviço Social e Serviço de Psicologia.

Feita uma análise aos objectivos das respostas sociais, e apesar de cada uma ter os seus objectivos específicos, é possível concluir que no geral todos vão ao encontro da missão da Instituição, assim como dos valores pela qual se pauta, uma vez que procuram: proporcionar o bem-estar, o desenvolvimento pessoal e social dos sujeitos e o seu equilíbrio biopsicossocial; para além disso, valorizam e potenciam o saber de cada sujeito e procuram envolvê-lo nas iniciativas desenvolvidas por cada resposta social; o apoio às pessoas mais isoladas e debilitadas da comunidade, assim como o reforço da cidadania nos sujeitos são outros dos objectivos privilegiados. Trata-se, acima de tudo, de procurar a transformação pessoal dos sujeitos e da sua vida, contribuindo assim para a melhoria da Qualidade de Vida da comunidade.

Segundo alguns idosos e colaboradores do CSPNSV, o trabalho que o Centro desenvolve é de “muita qualidade” e de “louvar” pelo facto de “ajudar as pessoas com mais dificuldades”. Trata-se de um trabalho de “solidariedade” que contribui para que o Centro seja caracterizado como “acolhedor” para com as pessoas, como “uma obra que enriquece/enobrece a freguesia” com um “trabalho de louvar e muito bom”. Relativamente à Equipa

Técnica e às Ajudantes de Acção-Directa, Auxiliares e Cozinheiras, os idosos mencionaram que o “pessoal é espectacular” o que contribui para um “funcionamento exemplar”. Numa organização, o conflito é (inerente aos relacionamentos interpessoais) algo que pode emergir de um relacionamento entre os profissionais ou entre departamentos, contudo, e apesar de poder existir conflito entre as pessoas do quadro de trabalho do CSPNSV, este não é visível às pessoas que usufruem dos serviços. Assim sendo, o funcionamento e a dinâmica organizacional são fulcrais no que toca à qualidade do serviço prestado.

As parcerias têm um papel fundamental no trabalho de intervenção em rede, uma vez que permitem “um maior envolvimento das instituições locais na análise e resolução dos problemas que se colocam, favorecem o aparecimento de soluções pertinentes e eficazes e, conseqüentemente permitem a obtenção de melhores resultados” (Costa, 2009, p. 20) na intervenção da organização. Nesta perspectiva, o trabalho em rede contribuirá para uma intervenção mais eficaz e eficiente e, ao mesmo tempo, abre novos horizontes e permite “a maximização de recursos, saberes e experiências” (Manual de Acolhimento CSPNSV, s/d). Sendo o CSPNSV uma Instituição que trabalha com vários públicos terá também uma variedade de parcerias<sup>17</sup>.

É de referir que o CSPNSV está a atravessar um processo de qualificação que está ligado ao Modelo de Gestão de Qualidade e que proporcionará o desenvolvimento de “formas de actuação com um nível elevado de qualidade e envolvimento de todos” (Manual de Acolhimento CSPNSV, s/d, s/p). Este processo demonstra a vontade e o esforço que a Direcção, Equipas Técnicas e Auxiliares fazem para servir melhor a comunidade e, ao mesmo tempo, responder de uma forma inovadora, mais assertiva e qualificada aos problemas que emergem na comunidade.

---

<sup>17</sup> Para consultar informações sobre as parcerias do CSPNSV consulte apêndice 6.



### **1.3. As Respostas da Terceira Idade**

O CSPNSV integra três respostas sociais para a Terceira Idade: Lar, o CD e o CC. O Lar e o CD situam-se no mesmo edifício, na Rua de S. Miguel, enquanto o CC fica situado no edifício da Igreja da Vitória, na Rua da Vitória. Considerando que o Lar e o CD são valências que ocupam o mesmo edifício, faz todo o sentido referir os aspectos comuns e as singularidades de cada uma destas valências e, posteriormente, caracterizar o CC. Para além disso, será ainda apresentada uma reflexão em torno do Plano de Actividades 2012/13<sup>18</sup> que é comum a estas três respostas sociais e uma breve caracterização da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

#### **1.3.1. Lar e Centro de Dia**

As valências Lar e CD situam-se no mesmo edifício, na rua de S. Miguel, e têm a mesma estrutura física, os mesmos recursos humanos e materiais.

O edifício é uma casa devoluta reabilitada e requalificada com quatro pisos: no piso menos um (-1) está a cozinha, uma casa de banho; os vestiários das Ajudantes de Acção-Directa, a despensa e a lavandaria exterior ao edifício; no R/C encontramos a recepção, uma casa de banho e o refeitório; no primeiro piso existe uma sala de convívio onde os idosos passam a maioria do tempo, uma sala de actividades e duas casas de banho individual; o segundo piso tem dois quartos, cada um com uma casa de banho individual, uma casa de banho para os serviços de higiene pessoal dos idosos que frequentam o Lar e o CD e um gabinete de enfermagem; no terceiro piso existem dois quartos, cada um com um quarto de banho individual, um gabinete técnico e um gabinete médico. Para além destas divisões, o edifício

---

<sup>18</sup>Para consultar o Plano de Actividades consulte o Anexo 2 e para consultar a reflexão em torno deste consulte o Apêndice 7.

tem ainda escadas e elevador que fazem a ligação entre todos os patamares e, com ligação a partir do R/C, um terraço onde os idosos passam “bons momentos de convívio” nas épocas mais amenas do ano e dizem ter “umas vistas fabulosas”.

Segundo os idosos, a estrutura do Lar e do CD é bastante “confortável e afável”, tendo as condições necessárias de segurança e de deslocação para pessoas com mais dificuldade na locomoção e/ou com outros problemas físicos. Desta forma, o edifício apresenta boas condições ergonómicas, desde a rampa do exterior que dá acesso à recepção no R/C até ao elevador que une todos os pisos. Para além disso, todas as casas de banho estão equipadas com as ajudas técnicas necessárias à segurança e conforto dos idosos, assim como a porta de recepção, que possui um código secreto<sup>19</sup>, e todas as outras que têm um sistema de difícil abertura. Apesar de tudo, salienta-se a falta de existência de faixas de sinalização e faixas antiderrapantes, nos degraus das escadas que dão acesso a todos os patamares, de forma a prevenir quedas e contribuir para uma melhor percepção dos degraus e maior segurança das pessoas.

Relativamente aos recursos humanos, o Lar e o CD contam com uma Directora Técnica (cada um), uma Administrativa, uma Encarregada de Serviços Gerais, sete Ajudantes de Acção-Directa, uma Auxiliar de Serviços Gerais, duas Cozinheiras e duas Ajudantes de Cozinha<sup>20</sup>. Os idosos referem que, embora o Lar e o CD tenham “pouca gente a nível de funcionários”, sentem que são bem tratados e acarinhados pelos profissionais (“tratam-nos muito bem, com todo o carinho”) o que contribui para que se sintam bem, como se estivessem em casa (“Gosto de cá estar.”; “Esta é a minha casa.”). Para além disso, denota-se que os idosos depositam uma grande confiança

---

<sup>19</sup>O código para abrir a porta é secreto; é conhecido por todas as Ajudantes de Acção-Directa e alguns idosos e serve para que pessoas com algum tipo de demência não acedam ao exterior com facilidade.

<sup>20</sup>A Encarregada de Serviços Gerais, a Administrativa, as duas Cozinheiras, as duas Ajudantes de Cozinha e a Auxiliar de serviços Gerais são profissionais comuns a outra resposta social.

em todos os profissionais do Centro, no que toca, por exemplo, à resolução de problemas do foro pessoal ou problemas comuns.

Torna-se importante referir que os profissionais também procuram formação no sentido de prestar melhores cuidados aos idosos, é o caso de, por exemplo, uma Ajudante de Acção-Directa que está a frequentar um Curso de Gerontologia e que refere tentar “saber sempre mais sobre a terceira idade para servir e ajudar os idosos da melhor forma”. Este aspecto assenta num outro que tem a ver com o Modelo de Gestão de Qualidade onde os colaboradores da Instituição devem apostar na sua formação para garantir uma acção melhor.

No que toca aos recursos materiais, o Lar/CD estão equipados de acordo com as necessidades e actividades em que os idosos participam e realizam. A sala de actividades possui material de desgaste, mobiliário ajustável ao espaço, aparelhos de multimédia (um rádio e um reproduzidor de vídeo) e de informática (computador, colunas de áudio e projector multimédia). Para além disso, existem vários equipamentos desportivos, como elásticos, bolas de esponja de pequena e grande dimensão, molas, varões, entre outros, para a realização das sessões de ginástica. Na sala de convívio existe uma aparelhagem de som e uma televisão que fazem parte do dia-a-dia dos idosos.

### **1.3.2.Lar de Idosos**

Segundo o sítio<sup>21</sup> oficial da Segurança Social, os lares ou estruturas residenciais para idosos definem-se como uma “resposta social destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos” e tem como principais objectivos “Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas”; “Contribuir

---

<sup>21</sup>O sítio oficial da Segurança Social é o [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) e foi consultado a 13 de Março de 2013.

para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo”; “Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar” e “Potenciar a integração social”. Assim sendo, as estruturas residenciais para idosos têm como principais objectivos a prestação de serviços, tanto a nível das práticas do quotidiano como a nível do bem-estar físico e psíquico da pessoa, a estimulação das várias capacidades para a promoção de um envelhecimento activo e ainda a manutenção do contacto com a família e sociedade.

Segundo o Manual de Acolhimento (2012/2013) do CSPNSV, esta valência tem como objectivo geral a promoção de uma boa qualidade de vida e de um bem-estar biopsicossocial das pessoas. Desta forma, existe uma grande intencionalidade no trabalho com os idosos no sentido de que estes respondam autonomamente às suas necessidades, assim como às da comunidade.

O Lar do CSPNSV está preparado para alojar dez pessoas idosas e, para além do alojamento e alimentação, assegura os cuidados de higiene pessoal, o tratamento de roupa, os cuidados de enfermagem, a gestão e administração da medicação receitada e a marcação de consultas e acompanhamento em alguma especialidade (Regulamento Interno do Lar<sup>22</sup>, s/d). As idosas são acompanhadas semanalmente por dois médicos assistentes do Lar, assim como pelo Serviço de Enfermagem.

No que toca à admissão, segundo o Regulamento Interno do Lar (s/d, p. 3), para se inscrever nesta resposta social, o/a candidato/a terá que ter, obviamente, vontade, idade igual ou superior a sessenta e cinco anos salvo excepções a avaliar e ainda “não ser portador de qualquer doença infecto-contagiosa ou do foro psiquiátrico que possa prejudicar a saúde, estabilidade ou convivência dos demais utentes”. Apesar de ser uma norma aprovada pela Segurança Social, pensamos que esta requer questionamento e reflexão, uma

---

<sup>22</sup> Para consultar o Regulamento Interno do Lar veja o Anexo 3.

vez que, por um lado, as pessoas com doenças infecto-contagiosas deverão ter o direito de frequentar um Lar e, por outro lado, a Instituição deverá estar preparada para as receber. O acolhimento de pessoas com doenças infecto-contagiosas exige um maior cuidado e rigor no trabalho no que toca às práticas do quotidiano, assim como à forma como se lida com estas pessoas a nível físico e psicológico. O Modelo de Gestão de Qualidade poderá assumir uma grande importância neste facto, uma vez que assume uma grande rigorosidade na forma como é desenvolvido o trabalho social.

O Lar do CSPSNSV é frequentado por dez pessoas idosas<sup>23</sup> do género feminino<sup>24</sup>, com idades compreendidas entre os setenta e quatro e os noventa e nove anos; apenas uma idosa é autónoma, sendo que as restantes pessoas têm dificuldades de mobilidade. Associados à dificuldade de mobilidade existem ainda outros problemas de saúde, tais como doenças cardiovasculares, doenças do aparelho digestivo, do sistema renal, dificuldades de visão e audição, nas articulações e três padecem da demência (Alzheimer).

A partir da análise dos processos das idosas é possível constatar que os principais motivos pelos quais estas se inscreveram no Lar prendem-se com o facto de estarem sozinhas em casa (isolamento social) e necessitarem de apoio na realização das tarefas do quotidiano (“Estava sozinha em casa e a minha família não podia estar sempre comigo para me ajudar.”; “A minha família não me podia ter lá em casa porque todos trabalham, então vim para aqui para o Lar.”). A partir das expressões proferidas pelas idosas é possível constatar a dificuldade, por motivos académicos, laborais e estruturais, que a família tem em conseguir encontrar tempo para cuidar do idoso.

---

<sup>23</sup> Para mais informações sobre as pessoas que residem no Lar consulte o apêndice 8.

<sup>24</sup> O Regulamento Interno do Lar (s/d) não refere a existência de uma norma que limite o alojamento a pessoas idosas do sexo feminino; o mesmo documento aborda a questão de, no caso de existirem casais, e um dos conjugues falecer existirá um período de luto.

Segundo o Regulamento Interno do Lar, as idosas podem receber visitas de familiares e/ou amigos em qualquer dia, entre as dez e as doze horas e as catorze e as dezoito horas, sendo este horário flexível para visitas que, por motivos pessoais e/ou profissionais, não possam comparecer dentro do horário previsto. Contudo, e apesar de existir um horário bastante flexível, as idosas sentem que a família ou a sua rede relacional não está presente no seu dia-a-dia, ficando sem receber visitas durante algum tempo. Este facto contribui para que as pessoas sintam “imensas saudades” dos seus familiares e amigos, conduzindo, de certa forma, a um estado emocional mais depressivo e, apesar de estarem acompanhadas no Lar por outros idosos desta resposta social e do CD, continuarem isoladas da família.

#### **1.3.4. O Centro de Dia**

A Segurança Social define CD como a resposta social “que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção no seu meio social e familiar, das pessoas com 65 e/ou mais anos, que precisem dos serviços prestados<sup>25</sup> pelo Centro de Dia” ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)). No CSPNSV a valência CD assegura a alimentação, o tratamento de roupa, a higiene pessoal, o acompanhamento psicossocial e ainda actividades sócio culturais e recreativas (Regulamento Interno Centro de Dia<sup>26</sup>, s/d).

O Manual de Acolhimento (2012/2013, s/p.) refere que esta resposta social surge no sentido de “contribuir para que as pessoas encontrem uma alternativa à solidão e isolamento” promovendo “um espaço de acolhimento e de participação”. Segundo a análise dos processos dos idosos, a principal

---

<sup>25</sup> “Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas do utilizador”; “Prevenir situações de dependência e promover a autonomia”; “Promover as relações pessoais e entre as gerações”; “Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida”; “Contribuir para retardar ou evitar ao máximo o internamento em instituições”; “Promover estratégias de desenvolvimento da autoestima, da autonomia, da funcionalidade e da independência pessoal e social do utilizador”.

<sup>26</sup> Para consultar o Regulamento Interno do Centro de Dia, ver Anexo 4.

razão pela qual estes se inscreveram no CD é o facto de viverem sozinhos – isolamento social – sendo a falta de rectaguarda familiar, as dificuldades económicas, a situação conjugal, a necessidade de um acompanhamento específico, as necessidades alimentares, os problemas de saúde e o gosto pelo convívio e pelas artes plásticas, outros motivos inerentes.

O CD está aberto de segunda a sexta-feira entre as nove e as dezanove horas e responde às necessidades de vinte e cinco pessoas<sup>27</sup> – lotação máxima –, catorze do género feminino e onze do género masculino com idades compreendidas entre os quarenta e nove e os noventa e quatro anos. Dos vinte e cinco idosos, todos são autónomos, pelo que conseguem realizar as tarefas do quotidiano sem necessitar de qualquer tipo de apoio, excepto três que padecem da doença de Alzheimer.

Pelo facto de o CD acolher pessoas com demência, neste caso com doença de Alzheimer, demonstra a existência de alguma flexibilidade no que toca à selecção das pessoas que o frequentam, pois, segundo a Norma VII do Regulamento Interno do Centro de Dia (s/d, s/p.), um dos critérios de selecção é “Ser autónomo nas Actividades de Vida Diária”. Em conversa com a Directora Técnica desta valência percebemos que são casos que mereceram a análise da equipa técnica e, pela impossibilidade da família em cuidar e estar próxima da pessoa, o CD acolheu estas três pessoas.

#### ***1.3.5.O Centro de Convívio***

O Centro de Convívio é uma “Resposta social de apoio a atividades sociais e recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com a participação ativa das pessoas idosas, residentes numa determinada comunidade” ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)) e tem como objectivos “Prevenir a solidão e o isolamento”; “Incentivar a participação e inclusão dos idosos na vida social

---

<sup>27</sup> Para mais informações sobre as pessoas que frequentam o CD, consulte o apêndice 10.

local”; “Fomentar as relações interpessoais entre as gerações” e “Contribuir para retardar ou evitar ao máximo o internamento em instituições”.

Esta valência fica situada numa pequena sala, no edifício da Igreja da Vitória, no lado da Rua S. Bento da Vitória (traseiras da igreja). No que toca à sua localização, esta valência é caracterizada pelos difíceis acessos e pela rua que separa esta resposta social do Lar/CD. Segundo os idosos, o percurso entre o Lar/CD e o CC é “muito perigoso” pelo facto de a Rua da Bateria da Vitória ser “bastante inclinada”, com o pavimento em “paralelo bastante desgastado” e “muito irregular”, o que já contribuiu para algumas “quedas”, inclusive de pessoas idosas que frequentam as respostas sociais para idosos do CSPNSV.

Ao nível dos recursos materiais, o CC tem seis mesas, cada uma com quatro cadeiras, quatro sofás (os quais os idosos consideram ser “muito baixos”), um computador, uma televisão, um frigorífico, um fogão, uma copa (onde são preparados os lanches) e material de desgaste, de multimédia (DVD e rádio) e didáctico (jogos para estimular a memória do idoso).

O CC funciona durante todo o ano (excepto quinze dias no mês de Agosto), de segunda à sexta-feira, das catorze às dezassete e trinta horas e, para além de serem desenvolvidas actividades socioculturais, é servido um lanche diário, preparado voluntariamente por uma pessoa que o frequenta (D. ES) e é ainda prestado apoio psicossocial por parte da equipa técnica (Regulamento Interno do Centro de Convívio<sup>28</sup>, s/d, Capítulo II, Norma V). O CC pode ser frequentado por pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, por pessoas que estejam reformadas por invalidez e ainda por pessoas com menos de sessenta anos, “mas que se encontrem em manifesta vulnerabilidade física, social ou psicológica” (Regulamento Interno do Centro de Convívio, s/d, s/p, Capítulo III, Norma VI).

---

<sup>28</sup> Para consultar o Regulamento Interno do Centro de Convívio, ver Anexo 5.



De acordo com a análise realizada aos processos, o CC conta com trinta pessoas<sup>29</sup> inscritas, com idades compreendidas entre os quarenta e cinco e os noventa e quatro anos, sendo vinte e sete do género feminino e três do género masculino. No que toca à situação clínica, existem vários problemas associados ao aparelho digestivo, ao aparelho cardiorrespiratório, aos ossos, aos rins, à audição, visão e ainda a depressões e esquizofrenia.

As principais razões que levaram as pessoas a inscrever-se no CC (a partir da análise dos processos dos idosos) foram: o conhecimento das actividades desenvolvidas nesta resposta social (“Tive conhecimento de algumas actividades que são feitas aqui e inscrevi-me e o que é certo é que eu gosto de cá estar.”); o gosto e a dedicação ao Outro (“Gosto de ajudar os outros, neste caso preparo com muito carinho o lanche para todos.”) e a necessidade de conviver, de se distrair e de comunicar com outras pessoas (“Para estar em casa sozinha, ao menos venho para aqui e convivo com as pessoas, sinto-me melhor aqui do que em casa sozinha.”).

Relativamente ao trabalho que é desenvolvido no CC, as pessoas que o frequentam referem ser um espaço que contribui para o seu bem-estar psicológico (“É um espaço que nos traz alegria e convívio.”) pelo convívio, pelo contacto e partilha de experiências pessoais com outras pessoas. Desta forma, o CC é um espaço caracterizado pela “animação” que as actividades desenvolvidas proporcionam, pela “harmonia” e “camaradagem” existente entre as pessoas e ainda pelo “bom tratamento” que dizem receber por parte da Equipa Técnica que os acompanha.

Contudo, a partir da análise da realidade, foi possível perceber que existem alguns problemas menos positivos que afectam a qualidade de vida nesta resposta social. Segundo conversas intencionais com as pessoas do CC foi possível apurar que esta resposta social não lhes oferece comodidade e conforto no que toca ao mobiliário e climatização, sobretudo pelo frio que se

---

<sup>29</sup>Para mais informações sobre as pessoas inscritas no CC consulte o apêndice 11.

faz sentir. A partir da realização de um *Brainstorming*<sup>30</sup> em torno da palavra “Centro de Convívio” surgiram palavras e/ou expressões como: “mobiliário inadequado” (“Estas cadeiras são muito desconfortáveis, não são apropriadas para nós, deviam ser almofadadas.”); “muito frio no Inverno” (“No Inverno sente-se muito frio, algumas pessoas até deixam de cá vir por causa disso.”); “Falta de electrodomésticos” (“Precisávamos de, pelo menos, um micro-ondas.”); “Renovar a copa” e precisa de uma “Pintura nova” (“Esta pintura já está amarela e ali na zona da cozinha está a descascar, já se vê a pedra.”). Estas expressões demonstram a necessidade de uma intervenção ao nível estrutural nesta resposta social do CSPNSV.

Para além dos problemas estruturais, tal como já foi referido anteriormente, o CC também é caracterizado por ser de difícil acesso para os idosos que, para se deslocar até ao local, têm que passar pela Rua da Bateria da Vitória, a qual, segundo as pessoas, é “perigosa por ser bastante inclinada e pelo seu pavimento escorregadio em dias de chuva”. Algumas pessoas referem que o CC está mal localizado devido aos difíceis acessos (“Mal situado devido à rampa aqui ao lado.”) e no ano de 2011 foram tomadas algumas iniciativas no sentido de tentar dar resolução ao problema<sup>31</sup>.

### **1.3.5. O Serviço de Apoio Domiciliário**

Segundo o sítio oficial do Instituto da Segurança Social, o SAD é definido como uma “Resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham

---

<sup>30</sup> Para consultar mais informações sobre a realização do *Brainstorming* consulte o apêndice 4, sessão 1.

<sup>31</sup> Para consultar mais informação sobre os procedimentos tomados, ver apêndice 9.

de apoio familiar para o efeito”<sup>32</sup>. Desta forma, o SAD é uma resposta social que procura prestar serviços que respondam às necessidades das pessoas (alimentação, higiene pessoal e habitacional, tratamento de roupas e apoio psicossocial<sup>33</sup>) e, ao mesmo tempo, a partir do seu contexto de vida, se sintam integradas na comunidade e possam manter ligação e laços de afecto com pessoas do exterior.

Actualmente, o SAD conta com oito colaboradores – uma Directora Técnica, uma Administrativa, quatro Ajudantes Familiares, uma Cozinheira e uma Ajudante de Cozinha<sup>34</sup> – e presta serviço a dezanove pessoas. Apesar do Regulamento Interno do SAD<sup>35</sup> (s/d) referir que é uma das condições necessárias residir na freguesia da Vitória, existe flexibilidade na admissão das pessoas para usufruírem desta resposta social.

Segundo a Directora Técnica<sup>36</sup>, existe uma extrema necessidade em adquirir uma ou mais viaturas (“A principal necessidade neste momento é a da existência de carrinhas para podermos fazer o transporte mais rápido, de uma forma mais adequada e o serviço prestado podia alargar-se a outras áreas geográficas.”; “Com transporte próprio podíamos ir mais longe e até prestar outro tipo de apoio, como por exemplo levar as pessoas a consultas médicas, à fisioterapia, entre outros.”). Neste momento, a deslocação pelas habitações e o transporte das marmitas é feito pelas Ajudantes Familiares a pé pela freguesia.

Relativamente à resposta dada em cada caso e à qualidade dos serviços prestados, as pessoas apoiadas pelo SAD pensam que é um trabalho de boa qualidade (“O serviço é bom e as meninas [referindo-se às Ajudantes Familiares] são boas pessoas e ajudam-me muito.” – D. MSR; “As meninas são

---

<sup>32</sup> [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) - Consultado dia 5 de Agosto de 2013.

<sup>33</sup> Serviços prestados pelo SAD do CSPNSV referidos no Manual de Acolhimento (s/d, s/p).

<sup>34</sup> A Directora Técnica, a Administrativa, a Cozinheira, a Ajudante de Cozinha são colaboradoras comuns a outras respostas sociais do CSPNSV.

<sup>35</sup> Para consultar o Regulamento Interno do SAD (s/d) ver o Anexo 6.

<sup>36</sup> Para consultar informações consulte apêndice 5, conversa intencional com a Directora Técnica do SAD.

muito prestáveis e fazem um bom trabalho. Sem elas o que seria de mim.” – D. EJB).

Apesar de a Directora Técnica pensar que o trabalho desenvolvido até ao momento é de qualidade, onde existe uma tentativa de se dar resposta a todas as situações que vão emergindo, sente que ainda existe espaço para melhorar o apoio, principalmente no que toca à formação das Ajudantes Familiares e na forma como este apoio prestado pode ser inovado (“Penso que a formação é uma base para o trabalho com pessoas e as Ajudantes Familiares necessitam de formação no que toca à relação que devem estabelecer com as pessoas, assim como à forma como desenvolvem o seu trabalho prático ao nível da prestação de serviços e de animação.”). Para além disso, pensa que devia existir uma aproximação da pessoa apoiada pelo SAD com o CSPNSV, na medida em que os idosos mais autónomos poderiam deslocar-se e participar nas actividades realizadas no Lar, CD e CC (“Será fundamental, e as Ajudantes Familiares têm um papel determinante, a aproximação do utente com a Instituição.”). Desta forma, pretende-se uma aproximação das pessoas e, ao mesmo tempo, a construção de redes relacionais mais sólidas. Ao mesmo tempo, refere que existe uma necessidade de desenvolver um trabalho mais próximo com as pessoas no que toca à estimulação cognitiva e física e até seria um ponto de partida para inovar o serviço do SAD (“É necessário desenvolver algumas actividades com as pessoas para que estas continuem a ser estimuladas ao nível cognitivo e físico.”).

Tal como já foi afirmado, o SAD apoia dezanove pessoas, contudo, para o desenvolvimento deste projecto de investigação foram seleccionados apenas três<sup>37</sup>: o Sr. MSR, a D. EJB e a D. MLR<sup>38</sup>. Esta selecção prende-se com o facto de estes já se encontrarem a ser acompanhados por um projecto existente na Instituição chamado “Laços.Com” que tem como grande objectivo aproximar

---

<sup>37</sup> Para mais informações sobre estes três idosos apoiados pelo SAD, consulte o apêndice 12.

<sup>38</sup> Para consultar mais informações sobre os perfis destes três idosos, consulte o apêndice 13.

as pessoas que se encontram em processo de isolamento social e a criação de redes de apoio.

De uma forma geral, todas as pessoas referem que os serviços prestados são de qualidade, que as Ajudantes Familiares são muito “prestáveis” e que a alimentação, na maioria das vezes, é bem confeccionada e é temperada de acordo com as suas necessidades e cuidados alimentares.

Segundo a análise dos processos, é ainda de referir que as suas habitações têm boas condições, contudo, a casa-de-banho da casa da D. EJB está situada fora do apartamento e todos moram no primeiro andar, pelo que têm que ultrapassar um lance de escadas.

## **Cap. 2- A Realização do Projeto ...**

### **1. Avaliação de Contexto**

A avaliação é um processo contínuo e permanente que acompanha toda a realização de um projecto de Educação e Intervenção Social (desde a planificação, passando pelo desenvolvimento até aos resultados obtidos), com o objectivo de recolher e analisar dados relacionados com desenvolvimento do projeto que nos permitam perceber o estado do mesmo (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007).

Enquanto investigadores, no âmbito da educação e intervenção social, a reflexão, o questionamento crítico, a observação e a escuta activa, são competências fundamentais para a análise da realidade. É neste processo que emerge um conhecimento co-construído com base na análise e reflexão feita quer pelo investigador, quer pelos sujeitos participantes.

A análise da realidade permite a identificação de problemas e necessidades (Stufflebeam & Shinkfield, 1995) que pode ter um cariz subjectivo, pois “Identificar uma necessidade implica juízos de valor” e, assim sendo, “pessoas com valores diferentes assinalam necessidades distintas” (Fuentes, 1989, p. 2).

Serrano (2008, p. 31) entende por necessidade “uma discrepância entre a situação existente e a situação desejada, ou seja, a situação entre o que é e o que deveria ser”. As necessidades definem-se “num momento histórico, num meio físico ambiental e sociocultural concretos”, pelo que a identificação e a priorização de necessidades torna-se uma “tarefa muito delicada” (Fuentes, 1989, p. 2).

Bradshaw (1972, citado por Fuentes, 1989) considera que existe uma tipologia para as necessidades e organiza-as em quatro tipos: as necessidades

normativas que remetem para aquilo que é estabelecido como norma na sociedade; as necessidades expressadas que se referem às necessidades manifestadas a partir da utilização de algum serviço; as necessidades percebidas ou experimentadas que são as que dizem respeito às percepções de um indivíduo sobre alguma carência (estas, por sua vez, têm um cariz subjectivo) e as necessidades relativas ou comparadas que são aquelas que emergem de uma comparação entre dois grupos.

Uma vez que um projecto se constrói e se desenvolve a partir da identificação de problemas e necessidades para que, mais tarde, através de um trabalho contínuo com as pessoas e da transformação da realidade se consiga ultrapassar os problemas, pois à medida que estes vão sendo ultrapassados é que transformamos a realidade (Serrano, 2008), serão aqui apresentados os principais problemas, necessidades, recursos e potencialidades percebidas na análise da realidade.

Geralmente, quando se pensa no desenvolvimento de um projecto, em termos de acção prática, pensa-se apenas na planificação e no desenvolvimento da acção. Contudo, *estar em projecto* significa estar num processo mais complexo, uma vez que quando se analisa a realidade, estamos simultaneamente a construir conhecimento a agir sobre esta.

Desde o início deste processo procurou-se que a análise da realidade fosse participada, que fossem as pessoas do CC, do Lar e do CD a identificar os problemas institucionais e comunitários. Era importante pensar num momento em que as pessoas, para além das conversas intencionais e informais, pudessem, em grupo, exprimir a sua opinião e, ao mesmo tempo, discuti-la. Surgiu então a ideia da utilização da técnica do *brainstorming*<sup>39</sup>. Iniciou-se um processo de reflexão em torno de três palavras ou expressões (Freguesia da Vitória; Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória;

---

<sup>39</sup>Para ver as fotografias do Mural Construído, consulte o apêndice 13.

Centro de Convívio) de onde emergiram elogios, mas também vários problemas.<sup>40</sup> É de referir que, embora o grupo se tenha encontrado no CC, a informação que foi emergindo foi sempre sendo devolvida às pessoas do Lar e do CD<sup>41</sup>.

Após terem sido priorizados os problemas, o grupo respondeu a três questões<sup>42</sup> referentes a cada um deles. Com o objectivo de pensar na causa do problema foi colocada a questão “O que causa isto?” e para pensar na utopia foram colocadas as questões “O que fazer?” e “O que se pretende?”. Cada questão não obteve uma única resposta, pelo facto de terem sido discutidas em grupo e, ao mesmo tempo, cada problema ter mais que uma causa e solução e, por vezes, mais que um objectivo a atingir.

Para além dos problemas e necessidades, o grupo reflectiu<sup>43</sup>, com base na questão (“O que temos?”), sobre o que existe ao nível institucional e comunitário que pode apoiar à concretização dos objectivos estabelecidos. Ao mesmo tempo, o grupo foi questionado sobre os constrangimentos que podem surgir durante a fase mais prática.

Desta forma, é importante organizar por categorias os problemas, as necessidades e os recursos que foram percebidos pelos sujeitos, equipa técnica, colaboradores e investigador.

Problemas e Necessidades	Problemas	Necessidades
Ao nível material e organizacional	Baixas condições estruturais, ergonómicas e de climatização do e no CC do CSPNSV; Inadequado isolamento térmico no ERI/CD; Falta de transporte para a resposta social SAD; Número reduzido de recursos humanos/colaboradores no Lar/CD.	Mobilizar meios, recursos humanos e materiais, de forma a fazer um orçamento e angariar recursos para melhorar as condições estruturais do CC; Contratar recursos humanos para o Lar/CD.

<sup>40</sup>Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 1.

<sup>41</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 2.

<sup>42</sup>Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 3, 4 e 5.

<sup>43</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 6.



Ao nível psicossocial	Baixa presença das famílias no dia-a-dia das pessoas idosas do Lar; Isolamento social.	Alertar as pessoas para não estacionarem os carros inadequadamente e de melhorar os acessos; Ir ao encontro das pessoas da comunidade que têm problemas.
Ao nível comunitário	Falta de acessibilidade e segurança de alguns idosos do CSPNSV consequência de falta de civismo/respeito por parte dos moradores e instituições locais; Escassas condições económicas dos idosos para que estes possam garantir alguns bens essenciais ao seu bem-estar; Dificuldade de acesso de alguns idosos da freguesia da Vitória a uma rede de apoio.	Criar uma rede de relações de apoio para as pessoas apoiadas pelo SAD; Desenvolver meios para angariar recursos com o objectivo de melhorar as condições de vida das pessoas que frequentam CSPNSV.

Quadro 1 – Problemas e necessidades percepcionadas.<sup>44</sup>

Após terem sido elencados os principais problemas e necessidades, segundo a perspectiva de Serrano (2008), devem ser apresentados os recursos e potencialidades percepcionados ao longo da análise da realidade.

Recursos e potencialidades			
Humanos	Materiais e organizacionais	Lúdico-educativos	Comunitários
Pessoas idosas do Lar, CD e CC, colaboradores, voluntários e estagiários do CSPNSV; Sentimento de pertença da população à freguesia da Vitória e ao CSPNSV Sentido de cooperação e entre-ajuda das pessoas idosas, da Equipa Técnica e colaboradores do CSPNSV; Gosto por parte das pessoas do CSPNSV pelas músicas e costumes tradicionais, assim como a motivação para o envolvimento em iniciativas culturais; Tempo, disponibilidade que algumas pessoas do CC, CD e Lar possuem, assim como vontade para levar a cabo a acção.	A existência da Sala de Convívio do CC, da Sala de Actividades do Lar, da Sala de Convívio do Lar/CD; Material Informático, de desgaste e Didáctico; Respostas sociais do CSPNSV; Parcerias e outros contactos; Boas relações entre o CSPNSV e os estabelecimentos comerciais da freguesia	Actividades de expressão artística (artesanato); Jornal de Parede do Lar/CD e CC.	Estabelecimentos comerciais e outras organizações locais que existem na freguesia da Vitória; Espaços públicos (Miradouro da Bateria da Vitória).

Quadro 2 –Recursos e Potencialidades.<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Para consultar ao pormenor os problemas e necessidades percepcionados consulte apêndice 15.

*No que diz respeito aos Constrangimentos, apresentaram (pessoas do CC, CD e do Lar e investigador):* Limitações físicas e psicológicas; Vontade das pessoas com quem vamos intervir; A capacidade financeira do CSPNSV; Falta de transportes para a deslocação das pessoas com mobilidade reduzida a casa das outras.

Identificados os problemas e as necessidades era fundamental passar à sua priorização, ao questionamento crítico e à reflexão em torno dos mesmos<sup>46</sup>. Assim sendo, os problemas identificados e priorizados pelo grupo foram: *o isolamento social; as ruas sujas; o facto de não existirem guias de passeio e o estacionamento inadequado dos automóveis; o mobiliário inadequado, a pintura e o frio que se faz sentir no CC; a rampa/aceso ao CC que se faz pela Rua da Bateria da Vitória; e a freguesia “Pobre”, pelo facto de as pessoas não possuírem altos rendimentos para fazerem face às suas despesas mensais.*

*Problemas priorizados:*

- P1: Dificuldade de acesso de alguns idosos da freguesia da Vitória a uma rede de apoio;
- P2: Baixas condições estruturais, ergonómicas e de climatização do e no CC do CSPNSV;
- P3: Falta de acessibilidade e segurança de alguns idosos do CSPNSV consequência de falta de civismo/respeito por parte dos moradores e instituições locais;
- P4: Escassas condições económicas dos idosos para que estes possam garantir alguns bens essenciais do seu bem-estar.

---

<sup>45</sup> Para consultar ao pormenor os recursos e potencialidades percebidas consulte apêndice 15.

<sup>46</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 3, 4 e 5.

*Necessidades priorizadas:*

- N1: Do P1 decorre a necessidade de criar uma rede de relações de apoio;
- N2: Do P2 decorrem as necessidades de mobilizar meios, recursos humanos e materiais, de fazer um orçamento e de angariar recursos;
- N3: Do P3 decorre as necessidades de alertar as pessoas para não estacionarem os carros inadequadamente, de melhorar os acessos e ir ao encontro das pessoas da comunidade que têm problemas.
- N4: Do P4 decorre a necessidade de desenvolver meios para angariar recursos com o objectivo de melhorar as condições de vida das pessoas que frequentam o CSPNSV.

## **2. Planificação de Projectos**

A planificação é um momento em que o investigador e os actores sociais projectam a realidade desejada, é o ponto de partida para que investigador e sujeitos comprometidos transformem a realidade social. Desta forma, a “planificação refere-se sempre ao futuro, é um desenho prospectivo para a acção”, por isso devemos analisar as oportunidades, as alternativas que existem e, ao mesmo tempo, reflectir sobre novos caminhos para agir (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 65).

A participação dos sujeitos é, portanto, fulcral, na medida em que é no momento da planificação que se estabelecem os principais objectivos do projecto que, apesar de não serem estáticos, são metas a alcançar pelos participantes. Assim, “a planificação é o sistema para: concretizar as decisões tomadas, realizar o plano elegido e conseguir os objectivos formulados” (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 58).

A planificação é a projecção de um futuro desejável por parte dos sujeitos que procuram melhorar as suas condições de vida: a esta projecção de uma nova realidade damos o nome de “utopia”. A utopia surge-nos como a “realidade desejada, geradora de um sentimento de avanço e mudança, é a faísca que dá sentido aos planos de acção que são realizados” (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 63). Se, por um lado, a utopia pode funcionar como uma motivação para os sujeitos, no sentido em que os leva a ultrapassar todos os obstáculos que surjam, encontrando alternativas, para alcançar os objectivos a que se propuseram. Por outro lado, também pode gerar um sentimento de frustração na medida em que a grande finalidade pode não ser alcançada (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007). Desta forma, apesar de o projecto ter uma grande finalidade, é importante graduar a utopia estabelecendo pequenas metas que possam servir de plataforma segura para a acção e, por conseguinte, para a grande finalidade.

Cembranos, Montesinos & Bustelo (2007) propõe o modelo das nove questões como técnica para o desenho de um projecto mais eficaz, eficiente e completo. Esta técnica deve ser desenvolvida com os sujeitos participantes durante o processo de planificação estratégica e operativa<sup>47</sup>. Primeiro questiona-se *“Por que se vai actuar...”* e *“O que se vai fazer”*; depois *“Para que se vai actuar”* e *“A quem se dirige a acção”*; enquanto se planifica a acção colocam-se as questões *“Como é que se vai fazer”*, *“Com quem se vai contar”*, *“Com quem se vai realizar a acção”*, *“Quando se vai levar a cabo”* e *“Onde se vai fazer”* (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 71).

Durante a análise da realidade é possível que emergjam vários problemas e, subjacentes a estes, diversas necessidades, pelo que na planificação é fundamental que o investigador em conjunto com os sujeitos estabeleçam prioridades. Assim sendo, visto que “o que é prioritário para uns

---

<sup>47</sup> A planificação estratégica refere-se “às finalidades globais da acção, ao fio condutor com seus exponentes chave” e “à estrutura humana”, enquanto a planificação operativa remete para quando “os objectivos sejam específicos e estão dirigidos a pôr em marcha acções concretas” (Cembranos, Montesinos & Bustelo, 2007, p. 74).

poderá não o ser para outros” (Serrano, 2008, p. 32), a priorização de necessidades é feita com base em alguns critérios<sup>48</sup>.

Tal como já foi referido, a “planificação implica saber onde estou ou qual o ponto de partida, com que recursos posso contar e que procedimentos vou utilizar para alcançar as metas, mediante a realização de (acções e) actividades que desenvolvam os objectivos programados a curto, médio e longo prazo” (Serrano, 2008, p. 37). Assim sendo, ao desenhar o projecto há que se estabelecer uma grande finalidade, objectivos gerais e específicos, enumerar os vários recursos humanos, físicos, materiais e financeiros (se for necessário), definir estratégias e planear as acções com as actividades que as compõem.

Segundo Cembranos (2007), a finalidade consiste numa motivação básica para a acção, sendo uma linha geral daquilo que se pretende alcançar com o projecto; trata-se da “razão de ser de um projecto” e da “contribuição que ela pode trazer aos problemas e às situações que se torna necessário transformar” (Guerra, 2007, p. 163). Já os objectivos são “directrizes concretas para a acção” que “conduzem à realização das finalidades e da estratégia global” (Cembranos, 2007, p. 92); “são os propósitos que pretendemos alcançar com a execução de uma acção planificada” (Serrano, 2008, p. 44). Os objectivos podem ser estruturados em dois tipos: os objectivos gerais “descrevem grandes orientações para as acções e são coerentes com as finalidades do projecto, descrevendo as grandes linhas de trabalho a seguir” (Guerra, 2007, p. 163) e os objectivos específicos “que exprimem os resultados que se espera atingir e que detalham os objectivos gerais, funcionando como a sua operacionalização” (Guerra, 2007, p. 164).

Ao nível dos recursos, Serrano (2008) distingue três tipos: os recursos humanos, os recursos materiais e os recursos financeiros. Os primeiros referem-se “à quantidade e à qualidade das pessoas que são necessárias para

---

<sup>48</sup> Para aprofundar informações sobre como priorizar necessidades, consulte o apêndice 16.

a execução das actividades que o projecto contempla”, assim como às “responsabilidades que elas assumem” (Espinoza, 1986, citado por Serrano, 2008, p. 73) no seu desenvolvimento. Os recursos materiais estão ligados aos espaços físicos e ao material necessário; ou seja, às instalações, ao material de desgaste e a todo o material e equipamentos necessários (roupa, material informático e audiovisual, entre outros) para levar a cabo as actividades (Serrano, 2008). Nesta perspectiva, a mesma autora refere que os recursos materiais podem referir-se às infra-estruturas e a equipamentos e aos utensílios profissionais, isto é, aos meios que promovem e dinamizam a acção e a participação dos actores sociais, tanto ao nível mais restrito como alargado. Apesar de nem todos os projectos necessitarem de apoio financeiro, os recursos económicos remetem para a elaboração de um orçamento (com uma margem de manobra) onde se organiza e estabelece todos os custos que o projecto possa ter para que mais tarde o mesmo seja financiado.

Por fim, para conseguir alcançar as metas propostas, são definidas as estratégias que nos remetem para “um processo que quer ver vencida uma dificuldade (problemas identificados) utilizando os recursos existentes, ou seja, maximizando as potencialidades e reduzindo as fragilidades” (Guerra, 2007, p. 167). Por sua vez, as acções, que se desenvolvem a partir das estratégias, são constituídas por uma ou mais actividades. Num projecto de intervenção social, as actividades definem-se como um “conjunto de operações ou tarefas próprias de uma pessoa ou instituição” (Serrano, 2008, p. 50) que visam alcançar os objectivos propostos.

### 3. Desenho do Projecto de Educação e Intervenção Social

#### Finalidade

*Reforçar o empowerment dos idosos do CSPNSV envolvendo-os na resolução de problemas pessoais, institucionais e comunitários, com vista a promover a Responsabilidade Social integrada numa educação para a cidadania.*

#### Objectivos:

Relativamente aos objectivos gerais (OG) e objectivos específicos (OE), sendo que os OE começam por “O idoso deve ser capaz de”:

- *OG1: Criar com os idosos uma rede de apoio aos outros idosos que são apoiados pela resposta social SAD.*
  - OE1: Reflectir sobre o isolamento vivido por alguns idosos apoiados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
  - OE2: Organizar-se de forma a apoiar estes idosos;
  - OE3: Sensibilizar outros idosos e outros elementos da comunidade para o problema do isolamento social.
- *OG2: Requalificar o CC de forma a obter mais conforto para os idosos.*
  - OE1: Reconhecer que tem direito a mais conforto no CSPNSV;
  - OE2: Organizar-se com o objectivo de resolver autonomamente os seus problemas;
  - OE3: Tomar a iniciativa frente à Direcção do CSPNSV no sentido de expressar as suas necessidades e vontades;
  - OE4: Organizar iniciativas que possam contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas que frequentam o CSPNSV.

- *OG3: Consciencializar a comunidade local para os problemas que afectam a Terceira Idade.*
  - OE1: Sensibilizar a comunidade para o adequado estacionamento dos automóveis;
  - OE2: Sensibilizar a comunidade para a limpeza das ruas;
  - OE3: Tomar a iniciativa frente à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia para a resolução de problemas da falta de segurança na Freguesia da Vitória.
  
- *OG4: Organizar iniciativas que possam contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas que frequentam o CSPNSV.*
  - OE1: Reconhecer os recursos endógenos e exógenos para o combate de algumas consequências dos baixos rendimentos;
  - OE2: Envolver-se no desenvolvimento de estratégias para a captação de recursos;
  - OE3: Envolver a comunidade na captação de recursos.

Estratégias: Realização de grupos de discussão; Realização de sessões de texto colectivo; Ateliês de expressão plástica; Ateliês de escrita; Realização de Exercícios de Dinâmica de Grupo; Angariação de recursos materiais.

Acções:

- ✓ A Acção A assenta no trabalho sobre o problema do isolamento social. A partir da resposta às questões “O que fazer?” e “O que se pretende?” o grupo pensa ser importante deslocar-se a casa das pessoas, fazer-lhes companhia e, se necessário, ajudá-las em tarefas domésticas ou em outros assuntos, para que estas se sintam menos sozinhas.



- ✓ A Acção B assenta no problema do mobiliário inadequado, na degradação da pintura e do frio que se faz sentir no CC. A partir da discussão em grupo, surgiram as ideias de escrever uma carta ao Presidente da Instituição e desenvolver iniciativas para angariar fundos para a remodelação desta resposta social.
- ✓ A Acção C tem como grande mote os problemas que afectam a freguesia da Vitória: a estrutura ergonómica da Rua da Bateria da Vitória; o estacionamento inadequado dos automóveis e o facto de não existirem guias de passeio em alguns locais da freguesia.
- ✓ A Acção D responde ao problema dos “Escassos Rendimentos dos idosos” e consiste no estabelecimento de parcerias com as farmácias locais e no envolvimento da comunidade na construção de um Banco de Medicamentos.

#### **4. Avaliação de Entrada**

A avaliação de entrada pretende identificar os pressupostos do projecto, os problemas, os constrangimentos que podem surgir com o decorrer da acção e ainda identificar os indicadores de avaliação (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). Será ainda um momento em que se analisa a coerência do processo a que chamamos de *estar em projecto*, isto é: reflectir sobre a coerência entre a análise da realidade e as necessidades priorizadas, assim como a finalidade, objectivos, estratégias e acções do projecto. Para além disso, este momento de avaliação assenta sobre um processo de reflexão em torno da capacidade que a realidade tem para levar a cabo o desenvolvimento do projecto.

Tendo em conta a tabela de problemas e necessidades<sup>49</sup> constatamos que os objectivos estabelecidos vão ao encontro dos problemas e das necessidades priorizadas, as quais foram percepcionadas pelas pessoas e priorizadas de acordo com a sua exequibilidade, prolongamento no tempo e ainda a importância que detêm para as pessoas, o que demonstra a coerência existente no desenho do projecto.

Ao nível das estratégias, as mais indicadas para motivar à participação e suscitar a reflexão e a discussão em grupo, foram os grupos de discussão, as sessões de texto colectivo e os ateliês de escrita. Para além destas, contemplamos ainda a criação de novas parcerias com entidades farmacêuticas e a angariação de recursos materiais. Em relação às actividades, estas decorrerão consoante a disponibilidade dos idosos, assim como da instituição, não sendo à partida possível realizar uma calendarização.

Numa das sessões de grupos de discussão, o grupo referiu existirem alguns constrangimentos que podem impedir ou atrasar o processo de acção. Desta forma, foram encontrados como constrangimentos à realização deste projecto: as limitações físicas e psicológicas das pessoas idosas; a vontade das pessoas com quem vamos intervir em nos receber em sua casa; a capacidade financeira do CSPNSV no que toca à remodelação do CC; a falta de transportes para a deslocação das pessoas com mobilidade reduzida a casa de outras pessoas.

Tal como já foi referido anteriormente, na avaliação, a “formulação de objectivos facilita o desenvolvimento de indicadores” de avaliação, os quais funcionam como “unidades de análise” que nos permitem percepcionar a “relação de um objectivo operativo e a planificação” (Ventosa, 2002, p. 119). Desta forma, convém salientar a importância de definir alguns indicadores que na avaliação de produto nos permitiram perceber a relação entre o que foi planeado e o que foi alcançado. Assim sendo, definiram-se os seguintes

---

<sup>49</sup> Para consultar a Tabela de problemas e necessidades, consulte o apêndice 17.

indicadores: ao nível dos indicadores quantitativos (Ventosa, 2002): número de participantes no projecto; número de participantes em cada actividade; ao nível dos indicadores qualitativos (Ventosa, 2002): frequência e pertinência das intervenções; capacidade e iniciativa dos participantes; capacidade de reflexão crítica, oral e escrita; percepções e representações das pessoas sobre o desenvolvimento do processo.

## **5. Desenvolvimento e Avaliação do Processo**

Fundamentados os problemas que emergiram da análise da realidade e desenhado o projecto de educação e intervenção social, é descrita a forma como se desenvolveu o processo do Projecto “*Transformar a Comunidade em Vitória*”, que será, ao mesmo tempo, acompanhado pela avaliação de processo.

Uma vez que este projecto de investigação assenta metodologicamente na Investigação-Ação Participativa, é de salientar a importância da participação dos sujeitos no desenvolvimento da acção; uma acção concebida por sujeitos reflexivos, questionadores e motivados para trabalhar no sentido da mudança. O projecto foi estruturado em quatro acções (A, B, C e D), as quais integraram um conjunto de actividades (sessões) onde se realizaram *brainstorming*, grupos de discussão, deslocações pela freguesia da Vitória, sessões de texto colectivo e exercícios de dinâmica de grupo, que permitiram o avanço e o desenvolvimento da acção sempre com uma intencionalidade educativa e transformadora.

A Acção A assentou no trabalho sobre o problema do isolamento social que afecta a freguesia da Vitória. Da reflexão em torno deste problema (muitas vezes devido à falta de tempo da família para acompanhar o idoso, à falta de estímulos e vontade em ter uma vida mais participativa a nível social e à perda do seu conjugue e da rede de amigos) emergiu a ideia de visitar em

suas casas as pessoas que vivem isoladas. Após esta ideia ter sido debatida pelo grupo este chegou à conclusão de que seria fundamental, para além de restringir por enquanto a acção a três elementos do SAD, começar por organizar pequenos grupos de pessoas, capazes a nível físico e psicológico, para se deslocarem a casa dos idosos do SAD (visitas entre 15 a 20 minutos) fazendo-lhes companhia, ajudá-las no que fosse necessário e estimulá-las física e cognitivamente<sup>50</sup>. Desta forma, após o questionamento sobre quem teria disponibilidade para formar grupos de visita para se deslocar a casa das três pessoas idosas abrangidas pelo SAD: a D.H, a D. MA, a D. G, a D. E, a D. C. e a D. RB disponibilizaram-se para formar grupos e iniciar as visitas.

Ao nível do desenvolvimento prático, esta acção apenas pôde ter início em Setembro devido aos projectos de outros estágios curriculares que decorreram no Centro, assim como devido à ausência das pessoas para férias e às festas e interrupção lectiva da Instituição. Assim sendo, e iniciado o ano lectivo de 2013/2014, no dia dezassete de Setembro realizou-se a primeira visita<sup>51</sup> a casa do Sr. MSR com o Sr. SC. Esta decorreu de forma positiva, pelo que o Sr. MSR e sua esposa ficaram agradados pela companhia que o Sr. SC e o investigador lhes proporcionaram. Foi um momento que propiciou um primeiro contacto e, ao mesmo tempo, um primeiro passo para estabelecer laços afectivos. No final, o Sr. MSR e sua esposa mostraram-se disponíveis para voltar a receber o grupo de visita.

Relativamente à *Acção B*, esta foi criada no sentido de responder ao problema “baixas condições estruturais, ergonómicas e de climatização do e no CC” e, por isso, tinha como principal objectivo requalificar esta resposta social de forma a proporcionar mais conforto aos idosos. Após ter sido discutida a forma como o grupo podia resolver a situação, emergiram duas ideias: escrever uma carta ao Presidente do CSPNSV a demonstrar o

---

<sup>50</sup>Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 7.

<sup>51</sup>Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 18.

descontentamento com as condições em que o CC se encontra e desenvolver uma iniciativa com cariz festivo com o intuito de angariar fundos para remodelar esta resposta social.

No que toca à construção da carta dirigida ao Presidente da Instituição esta teve duas fases<sup>52</sup>: a primeira fase consistiu em pensar na sua estrutura e nos assuntos que a carta devia integrar e a segunda na sua redacção. Após o grupo ter decidido integrar no conteúdo da carta os problemas que afectam o CC, de apresentar sugestões de melhoria e de solicitar o Presidente da Instituição para uma breve reunião no CC no sentido de estabelecer um diálogo, a carta foi escrita a partir da técnica de criação de texto colectivo. Estas sessões foram caracterizadas por momentos de partilha de ideias, de discussão e reflexão em torno dos problemas, da escrita e da forma cuidada de como é que estes haveriam de ser apresentados.

Durante as duas sessões (a primeira sessão contou com seis pessoas e a segunda sessão contou com oito) o grupo foi exprimindo a sua opinião relativamente ao que estava a fazer. Referiram ser “importante fazer isto”, uma vez que demonstra, para além do que sentem (*“Assim já sabem o que sentimos.”* D. ES) a vontade do grupo em querer melhorar o CC (*“Esperamos que desta vez, fazendo as coisas de forma diferente, possamos ter sucesso.”* D. MA) e, ao mesmo tempo, contribuir para o seu bem-estar. Por fim, referir ainda que a técnica utilizada para a redacção da carta<sup>53</sup> foi elogiada pelo grupo, uma vez que referiram ser *“importante que a carta seja feita em grupo”*, pois *“fazemos isto para toda a gente, até porque o Centro tem mais que um utente”* (Sr. AB).

É de referir que a Educadora Social e o investigador conversaram com o Presidente da Instituição, o qual se disponibilizou para, em data e hora a agendar, reunir com o grupo e conversar sobre as suas necessidades.

---

<sup>52</sup>Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessões 9 e 11.

<sup>53</sup> Para ler a carta redigida para o Presidente da Instituição, consulte o apêndice 19.

O segundo momento da Acção B consistiu na organização e realização de um “Arraial Solidário”<sup>54</sup>, o qual surgiu em conversa com os idosos e com a equipa técnica sobre a possibilidade de organizar um evento onde os fundos angariados revertessem para a ajuda na remodelação do CC. A forma como o processo de organização do “Arraial Solidário” se desenvolveu foi acelerado (cerca de quinze dias), uma vez que quando foi feita e aceite esta proposta definiu-se, desde logo, a data de dezanove de Julho de 2013 para a sua realização. Realizou-se um encontro no CC onde as pessoas presentes puderam sugerir como é que o “Arraial Solidário”<sup>55</sup> se podia desenvolver e realizar:

- O Miradouro da Vitória foi escolhido como espaço privilegiado para a sua realização – para a utilização do espaço foi preciso fazer um requerimento ao seu proprietário explicando os motivos da sua requisição;
- Para a divulgação foi criado um cartaz<sup>56</sup>, que foi distribuído por alguns estabelecimentos comerciais da freguesia da Vitória, e folhetos<sup>57</sup> que foram distribuídos por vários *Hostels* do centro histórico e baixa da cidade do Porto. Para além disso, o “Arraial Solidário” foi ainda divulgado pela rede social *Facebook*, onde foi criado e partilhado um evento com a indicação do dia, hora, local e em que consistia, assim como pelo Jornal de Notícias que dedicou um espaço na edição do dia dezoito de Julho de 2013 para a divulgação do evento. O Porto Canal não pôde estar presente por questões de ordem logística<sup>58</sup>.
- De seguida, foi pensado no que seria vendido e como seriam angariados os bens: surgiu a ideia de criar um espaço onde se vendesse apenas comida e bebidas; um outro espaço, onde se

---

<sup>54</sup> O nome para esta iniciativa foi escolhido em grupo, pela equipa técnica e pelos idosos.

<sup>55</sup> Para mais informações sobre a logística e o desenvolvimento do Arraial, consulte o apêndice 20.

<sup>56</sup> Consultar apêndice 21.

<sup>57</sup> Consultar apêndice 22.

<sup>58</sup> O convite ao “Jornal de Notícias” e ao Porto Canal foi uma sugestão dada por uma das técnicas da Equipa Técnica.

vendessem a partir de rifas, objectos e materiais que já não fossem utilizados pelas pessoas; outro espaço onde se vendessem peças de artesanato e trabalhos manuais construídos pelos idosos no “Espaço Artes Decorativas” no CC. Os bens alimentares foram doados de forma gratuita pelos estabelecimentos comerciais da freguesia da Vitória e outras entidades locais. A tarefa de confecção dos alimentos ficou, desde logo, distribuída por alguns idosos, assim como pelas cozinheiras do Lar, o que demonstra o envolvimento de todas as pessoas e colaboradores da Instituição – Envolvimento Institucional;

- Para além dos alimentos confecionados e vendidos, durante a iniciativa alguns idosos/estagiários e/ou elementos da equipa técnica venderam rifas que pertenciam a um cabaz com géneros alimentares, o qual foi sorteado no final do “Arraial Solidário”;
- Para a animação do “Arraial Solidário” foram convidados alguns grupos de animação que, de forma gratuita, actuaram para o público presente. O espaço foi ainda preenchido com artigos decorativos (carroças, pipas de vinho, materiais agrícolas, palha e arvoredos) cedidos por um amigo de uma das técnicas da equipa.

Abordadas as questões da logística e a forma como se desenvolveu convém salientar algumas expressões que reflectem o balanço positivo e o impacto, nos idosos e na Comunidade, que esta iniciativa teve.

Após a realização do “Arraial Solidário” foi feita uma pequena reunião<sup>59</sup> com alguns idosos no CC onde se devolveu alguma informação sobre o desenvolvimento desta iniciativa e a opinião da equipa técnica, assim como a quantia arrecadada acerca da mesma.

Segundo elementos da equipa técnica a iniciativa “Arraial Solidário” correu *“muito bem, talvez até melhor do que esperávamos, pois não*

---

<sup>59</sup> Para mais informações sobre a avaliação do Arraial, consulte o apêndice 20.

*estávamos à espera de tanta afluência”* (Educadora Social). A psicóloga referiu que *“os objectivos foram atingidos”* e *“todo o trabalho empregue nesta iniciativa valeu a pena”*. A quantia arrecadada com esta iniciativa foi de novecentos euros (900,00€) o que levou, tanto a equipa técnica como os idosos, a referirem se *“tem que fazer mais iniciativas destas”* para que a requalificação do CC seja alcançada.

Os idosos também demonstraram a sua satisfação e alegria, não só pelo facto de um dos objectivos do “Arraial Solidário” ter sido alcançado, mas também porque lhes proporcionou divertimento, alegria e, acima de tudo, um sentimento de utilidade na resolução de problemas institucionais. Alguns idosos começaram por referir que *“Com o sucesso que esta iniciativa teve, temos que começar a pensar já em organizar uma outra para breve”* (D. HS). Para além disso, mostraram o seu contentamento pelo seu trabalho e empenho, dizendo que *“Estamos todos de parabéns, correu muito bem e temos que voltar a fazer uma iniciativa destas.”* (D. RB). Desta forma, constatámos o contributo e o impacto que uma iniciativa como o “Arraial Solidário” pode ter na satisfação pessoal de um idoso ao envolvê-lo na sua organização e dinamização. Ao mesmo tempo, afirmam que iniciativas como esta *“trazem outro valor à freguesia”* e que *“agora, ao olhar para o Miradouro da Vitória fica-se desolado”*, pois *“são iniciativas como esta que lhe dão outro ar”* (D. MA e Sr. AB). Desta pequena reunião emergiram ainda outras ideias como a realização de um magusto e de uma desfolhada para dar continuidade a este investimento.

O desenvolvimento desta iniciativa pelo CSPNSV também mereceu elogios por parte das pessoas da comunidade, tanto a nível individual como dos estabelecimentos comerciais. Foi possível verificar as relações e a forma como o CSPNSV pode potenciar as suas parcerias e as suas boas relações com as entidades locais. As opiniões em relação ao “Arraial Solidário” confirmam os pareceres da equipa técnica e dos idosos, pois existe uma vontade por



parte destes estabelecimentos em participar em mais iniciativas como esta (*“Deviam existir mais iniciativas como este Arraial, porque isto traz outra dimensão à freguesia.”*). A divulgação da iniciativa também se mostrou eficaz, uma vez que se deslocaram várias pessoas estrangeiras e pessoas vindas de outras freguesias e concelhos porque viram a notícia no *Jornal de Notícias*. Desta forma, *“faz-se um balanço bastante positivo”* (D. JN e D. OB) desta iniciativa que será, *“com certeza, para repetir”* (Sr. SC e D. MF).

A Acção C teve como objectivo principal consciencializar a comunidade local para os problemas que afectam a Terceira Idade para responder ao problema da falta de acessibilidade e segurança de alguns idosos do CSPNSV nas deslocações pelas ruas da freguesia da Vitória, devido à falta de respeito por parte dos moradores e instituições locais. Esta acção foi estruturada em duas grandes actividades: a primeira consistiu em redigir uma carta à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia da Vitória, que explicasse a forma como as pessoas idosas se sentem e vivem as dificuldades na sua mobilidade; a segunda trata-se da construção de pequenos cartões, para colocar nos automóveis que se encontram estacionados inadequadamente, com frases a questionar e a apelar à consciência das pessoas.

A construção e a discussão sobre a carta para enviar à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia da Vitória teve a duração de seis sessões<sup>60</sup>. Antes de iniciar a redacção da carta foi importante o grupo pensar em conjunto sobre o que esta devia integrar e de que forma é que os problemas deviam ser abordados: o primeiro problema a referir é a Rua da Bateria da Vitória que dificulta o acesso das pessoas com mais dificuldades de mobilidade ao CC; os outros dois problemas prendem-se com o estacionamento inadequado dos automóveis e com a falta de guias nos passeios em algumas ruas da freguesia da Vitória.

---

<sup>60</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessões 14, 15, 16, 17, 18 e 19.

A construção da carta foi feita a partir da técnica de texto colectivo onde o grupo foi dizendo e discutindo a utilização de algumas frases e palavras, assim como a ligação entre os parágrafos. De facto, e apesar da variação do número de participantes nas sessões (por motivos pessoais), estas decorreram de forma positiva, suscitando sempre a reflexão e a participação dos idosos. Tal como já foi referido anteriormente<sup>61</sup>, o problema do acesso, feito pela Rua da Bateria da Vitória ao CC, já foi trabalhado da mesma forma há dois anos, contudo nunca obteve resposta. Por este motivo, e pelos idosos sentirem que aquela rua merece uma intervenção que melhore as suas condições de segurança e de acessibilidade, decidiram contactar de novo a Câmara Municipal do Porto e a Junta de Freguesia explicando os principais problemas da rua referida, as suas consequências e apresentar algumas sugestões de melhoria para a mesma.

Relativamente a este tema, a opinião dos idosos varia, pois alguns pensam que *“não vai dar em nada, na última vez nem sequer responderam”* (D. GL), enquanto outros referem que *“A verdade é que senão fizermos nada não sabemos se conseguimos ou não obter alguma coisa de positivo.”* (Sr. AB) e que só a *“continuar a tentar, só insistindo é que conseguiremos obter resultados”* (D. MA). A partir das expressões dos idosos é possível constatar que, apesar de existir algum receio de que as entidades contactadas voltem a não dar importância aos seus problemas, existe um sentimento de que é possível transformar a realidade e que só insistindo é que conseguirão alcançar a utopia.

Enquanto a carta era redigida, questionava-se a importância que as entidades locais lhes iam dar e qual seria o impacto desta (*“Já fizemos isto da outra vez e não obtivemos resposta.”* (D. G), por isso era necessário pensar em algo que inovasse esta iniciativa e que lhe desse uma outra consistência. Assim sendo, o grupo foi questionado sobre de que forma poderia

---

<sup>61</sup> Consultar apêndice 9.

demonstrar que este é um problema que permanece, cria dificuldades e tem consequências para as pessoas e, ao mesmo tempo, a sua resolução é sentida como uma contribuição para o bem-estar e uma melhoria na qualidade de vida para todos. A questão suscitou a reflexão de todos e a solução inovadora emergiu desta discussão: *“A solução passa por mostrar que este problema é um problema de todos, de todos os que passam pela rua e que moram por estes lados.”* (Sr. AB) e *“Podemos tentar que as pessoas assinem a carta que estamos a escrever.”* (D. OB). O questionamento trouxe uma nova visão sobre o problema, uma vez que este passa a ser entendido como um problema comunitário e não apenas um problema sentido pelos idosos do CSPNSV. A sugestão de envolver a comunidade local na resolução deste problema passou rapidamente à ideia de recolher assinaturas (Abaixo-Assinados) que apoiem esta iniciativa, tomando assim uma outra dimensão.

Após a carta<sup>62</sup> estar redigida, foi agendada com algumas pessoas (dois grupos, cada um de duas pessoas – D. RB e Sr. SC) primeiramente a ida a alguns estabelecimentos comerciais<sup>63</sup> da freguesia para solicitar a sua colaboração na recolha de assinaturas para apoiar esta iniciativa e, posteriormente, uma outra saída para abordar de forma individual as pessoas na rua.

A adesão dos estabelecimentos comerciais foi notória, assim como o seu apoio, pois *“já há algum tempo que se faz pedidos para colocar um corrimão naquela rua e até hoje não fizeram nada”* (comerciante). Para além disso, demonstram ter conhecimento do perigo que a rua significa para a comunidade, pois referem *“já caíram ali muitas pessoas, inclusive idosas, o que demonstra o perigo que aquela rua é.”* (comerciante). Assim sendo, a avaliação que os estabelecimentos comerciais fizeram da iniciativa foi positiva, bem como a das pessoas que foram abordadas na rua que referem

---

<sup>62</sup>Para consultar a carta escrita à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia, assim como Abaixo-Assinados, consulte o apêndice 23.

<sup>63</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o Apêndice 4, sessão 20.

ser *“importante prevenir”* e *“apostar na segurança”* pensando em todas as pessoas da comunidade local.

A segunda actividade que a *Acção C* integrou foi a construção de pequenos cartões<sup>64</sup> para colocar nos carros que se encontravam estacionados inadequadamente. De facto, este é um problema que dificulta a mobilidade dos idosos, uma vez que estes têm de alterar o seu percurso, descendo o passeio para a estrada, acabando por colocar a sua segurança em risco. A partir das duas sessões dedicadas a este tema, foi possível perceber também que o grupo sente que este problema é igualmente comunitário, uma vez que *“se uma pessoa de cadeira de rodas quiser passar, não consegue”* (Sr. SC) e *“se alguém precisar de ser assistido com urgência pelos bombeiros e um carro estiver em frente à porta de casa será mais difícil para estes entrarem”* (D. JN).

O grande objectivo desta iniciativa era consciencializar os condutores, a partir da sensibilização e do questionamento retórico. Para isso, foram criadas frases e questões para mais tarde se construírem cartões e colocar nos vidros dos automóveis estacionados inadequadamente. As frases e questões elaboradas foram: *“Amanhã podes ser tu a precisar de passar aqui.”*; *“O espaço que está a ocupar pertence aos peões.”*; *“Pensa ser correcto a pessoa ter que alterar o seu percurso contornando o automóvel pela estrada?”*; *“E uma pessoa de cadeira de rodas conseguia passar (neste passeio)?”*; *“Já pensou se fosse um familiar seu a necessitar de uma urgência e ter que sair por esta porta?”*.

As frases e questões produzidas são, na opinião dos idosos, uma forma de *“chamar à atenção para um problema que é real”* (D. ES) e que necessita de intervenção. Relativamente ao impacto que esta actividade pudesse ter nos condutores, apesar de alguns idosos pensarem que pode não ter qualquer impacto, outros são da opinião de que, com o tempo, a transformação das práticas das pessoas pode acontecer, pois *“apesar de ser difícil que os*

---

<sup>64</sup> Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessões 10 e 12.

*condutores leiam os cartões, acreditamos que um papel hoje e outro amanhã faça a diferença” (Sr. AB). (Utilizam um provérbio – sabedoria popular – para demonstrar que a mudança pode acontecer: “Água mole em pedra dura tanto bate até que fura.” – D. ML)*

A última acção, a *Acção D*, surgiu para responder ao problema que se relaciona com as escassas condições económicas dos idosos para que estes possam garantir alguns bens essenciais do seu bem-estar e consistiu na criação de um banco de medicamentos a nível institucional e, ao mesmo tempo, no desenvolvimento de um intercâmbio com entidades locais na troca de medicamentos. É de referir que esta acção contemplava ainda o desenvolvimento de parcerias com entidades farmacêuticas, no sentido de que estas pudessem ceder os medicamentos em casos de as pessoas terem dificuldades económica. Contudo, esta iniciativa perdeu consistência quando, a partir de informações apuradas pelos técnicos do CSPNSV, surgiu uma oportunidade mais viável para o CSPNSV, o que gerou um novo projecto a nível institucional, não sendo possível revelar o seu conteúdo, até ao momento, por estar em fase de prospecção. Quanto ao banco de medicamentos este será desenvolvido com a colaboração dos idosos do Centro, assim como pela comunidade local. Irá consistir numa recolha de medicamentos que, posteriormente serão seleccionados e geridos pela enfermeira do CSPNSV<sup>65</sup>.

## **6. Avaliação do Produto**

A avaliação de produto consiste em analisar se, a partir do desenvolvimento do processo, aquilo que foi planeado teve impacto e se respondeu às necessidades das pessoas, assim como os efeitos que terá a

---

<sup>65</sup> A importância do Banco de Medicamentos para os idosos está reflectida na quadra que o Sr. AB elaborou e que pode ser consultada no apêndice 22.

longo prazo (Stufflebeam & Shinkfield, 1995). É um momento que deve contemplar a participação dos sujeitos que, de certa forma, terão em suas mãos a continuidade do trabalho desenvolvido até este momento.

No geral, as acções planificadas responderam às necessidades prioritizadas no momento de avaliação de contexto e foram ao encontro dos objectivos gerais estabelecidos. Foi possível perceber que as acções se interligam pela razão deste projecto ser agregador no que toca ao tema que o envolve. A Educação para a Cidadania é um dos pilares deste projecto de investigação que torna possível a emancipação das pessoas, a partir do questionamento crítico e da reflexão, no envolvimento destas na resolução de problemas pessoais, institucionais e comunitários.

O desenvolvimento de um projecto não é apenas o momento em que passamos à prática propriamente dita aquilo que foi planificado. *Estar em projecto* acontece desde que iniciamos o contacto e estabelecemos relações com os sujeitos, desde que suscitamos o questionamento crítico e a reflexão em torno dos seus problemas e depois planificamos, agimos e procuramos dar continuidade ao que foi trabalhado. Desta forma, trata-se de um processo complexo em que é possível constatar a evolução das pessoas e a transformação gradual da realidade.

Assim, a Acção A respondeu ao objectivo geral “*Criar com os idosos uma rede de apoio aos outros idosos que são apoiados pela resposta social SAD*” na medida em que foram criados, pelo menos um ou dois grupos de duas a três pessoas que visitaram uma pessoa do SAD. Apesar de apenas se ter realizado uma visita, esta acção terá continuidade, visto que os idosos pensam ser importante criarem redes de apoio (“*Visitar as pessoas que estão sozinhas é importante, uma vez que estas não têm companhia durante o dia e podem precisar de apoio*” – D. RB). Fazendo uma análise aos objectivos específicos do primeiro objectivo geral, percebemos que a problemática do

isolamento social foi assim reflectida com os idosos contribuindo para que se organizassem de forma a apoiar os idosos auxiliados pelo SAD.

A segunda Acção assentou na resolução dos problemas do CC e respondeu ao objectivo geral *“Requalificar o CC de forma a obter mais conforto para os idosos”* uma vez que, acima de tudo, os estes reconheceram-se como seres de valor e que têm direito a mais conforto no CC do CSPSNV (*“Estas cadeiras são desconfortáveis, para nós não dão, era necessário umas cadeiras novas.”* – todo o grupo é da mesma opinião da D. ES). Para além disso, mostraram que são capazes de se organizar de forma autónoma para resolver os seus problemas e com a redacção da carta e a intenção de se encontrarem com o Presidente da Instituição no CC para exprimir as suas necessidades à Direcção. A realização do *“Arraial Solidário”*, uma sugestão dos idosos e da equipa técnica, que teve como grande objectivo a angariação de fundos para contribuir na remodelação do CC, demonstrou a forma como os idosos foram capazes de organizar uma iniciativa que pudesse contribuir para a melhoria das suas condições de vida, neste caso no CC.

A Acção C foi pensada para responder ao objectivo geral *“Consciencializar a comunidade local para os problemas que afectam a terceira idade”* e foi constituída por duas actividades que contribuíram para, de certa forma, alcançar os objectivos específicos. Embora não tenha tido continuidade a nível prático, devido a constrangimentos institucionais ao nível do tempo, foram construídos os cartões com as frases e questões para colocar nos carros sempre que estes se encontrarem estacionados inadequadamente (os cartões ainda vão ser construídos e a iniciativa vai ser posta em prática). Foi ainda sugerido pela equipa técnica que algumas questões (principalmente as questões que têm a ver com a limpeza das ruas da freguesia) ligadas à Cidadania fossem trabalhadas no projecto *“Jornadas para a Cidadania da Rede Europeia Anti-Pobreza”* que vai ter início no mês de Outubro de 2013. Desta forma, o trabalho em volta das questões ligadas aos problemas da

freguesia da Vitória terá continuidade. Para além disso, foi ainda escrita uma carta dirigida à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia da Vitória onde foram explicados os problemas que a inclinação e o pavimento desnivelado da Rua da Bateria da Vitória, o estacionamento inadequado dos automóveis e a falta de guia de passeios em algumas ruas trazem para as pessoas idosas e/ou pessoas com algum tipo de deficiência. Assim sendo, constatamos que os objectivos específicos do terceiro objectivo geral foram, no geral, alcançados.

Por fim, a Acção D foi desenvolvida no sentido de responder à falta de condições económicas de algumas pessoas idosas, respondendo assim ao objectivo geral *“Organizar iniciativas que possam contribuir para a melhoria da qualidade das condições de vida das pessoas que frequentam o CSPNSV”*. Esta acção teve dois grandes pilares: a criação de parcerias com as entidades farmacêuticas locais e o desenvolvimento de um Banco de Medicamentos cedidos pela comunidade no CSPSNV. Relativamente ao primeiro pilar, inicialmente, foi pensado desenvolver parcerias com algumas entidades farmacêuticas no sentido de que estas, em casos de dificuldades financeiras de uma pessoa, cedessem a medicação. Contudo, com o decorrer do tempo, esta iniciativa foi posta em prática pela Direcção do CSPNSV que, a partir das necessidades percepcionadas pelos idosos, tiveram a preocupação de iniciar autonomamente este processo.

Assim sendo, este projecto de investigação consistiu em dar os primeiros passos para a criação de um Banco de Medicamentos do CSPNSV, onde estes são doados pela comunidade local (quando não são utilizados ou necessários). Foi possível constatar que, não só os idosos como a equipa técnica e a Direcção, reconheceram os recursos endógenos (no caso da enfermeira para a gestão dos medicamentos doados) e exógenos (a comunidade) como forças para diminuir as consequências dos baixos rendimentos dos idosos. Esta acção exige ainda um desenvolvimento de



estratégias para a captação de recursos, assim como o envolvimento da comunidade na captação de recursos.

Para uma avaliação geral foi realizado um encontro com alguns idosos<sup>66</sup> com o objectivo destes exprimirem: a sua opinião sobre o desenvolvimento do projecto; que impacto teve a nível pessoal; o que podia ter sido feito de diferente; balanço geral; a vontade em dar continuidade ao que foi até agora desenvolvido.

Nesta reunião, os idosos confirmaram *o feedback* que foram dando ao longo do processo<sup>67</sup>, na medida em que referiram que este projecto “*foi importante*” não só porque tentaram resolver os problemas do CC, mas também trabalharam a questão do isolamento social, da falta de rendimentos e alguns problemas que persistem na freguesia da Vitória. Assim sendo, envolveram-se na resolução de problemas institucionais e comunitários o que contribuiu para que estes se sentissem úteis (“*Fez-me sentir útil*” – D. OB / “*Fez-nos sentir bem*” – D. HS) e, ao mesmo tempo, serem reconhecidos como pessoas capazes de se envolver, organizar ideias e resolver os seus próprios problemas (“*Existe, portanto, uma enorme satisfação pelo reconhecimento que temos.*” – Sr. AB). Para além disso, os momentos de encontro foram tidos como espaços de partilha e de discussão que contribuíram para a formação de cada um, na medida em que lhes trouxe mais conhecimentos (“*Por exemplo, eu fiquei a saber onde posso ir caso tenha algum problema relacionado com a minha rua.*” D. ES). No que toca ao que podia ter sido diferente, o Sr. SC salientou o facto de não se ter planeado melhor os dias das sessões, contudo reconhece que existiram constrangimentos institucionais, como as actividades e festas do CSPNSV e o tempo de férias. Por fim, salientar o facto de o balanço geral ser “positivo” (referido por todos), embora ainda hajam aspectos a

---

<sup>66</sup>Por motivos pessoais, nem todos os idosos que participaram mais assiduamente no desenvolvimento deste projecto de investigação puderam estar presentes. Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 21.

<sup>67</sup>Para aprofundar mais informações, consulte o apêndice 4, sessão 13.

serem trabalhados, e a vontade em dar continuidade ao que tem vindo a ser feito (*“Podemos aproveitar o Espaço Cidadania para trabalharmos mais.”* – D. OB; D. ES; Sr. AB).

Relativamente à postura do investigador as pessoas referiram que este suscitou a reflexão (*“Fez-nos pensar em coisas que nunca tínhamos pensado.”* – D. ES) e manteve uma postura de escuta (*“Procurou sempre saber qual era a nossa opinião.”* – D. HS), de assertividade e mostrou-se sempre “empenhado” (D. OB). Agradeceram pelos momentos proporcionados e por, mais uma vez, contribuir para a melhoria das condições de vida deles, trabalhando problemas que existem na realidade com eles.

Neste encontro foi ainda dado o nome ao Projecto que ficou intitulado de: *“Transformação da Comunidade em Vitória”*. A escolha deste título prende-se com o facto de os idosos sentirem que existiu uma transformação (ainda que não tenha sido visível a nível físico na freguesia) a nível pessoal e no envolvimento das pessoas da comunidade. Acrescentaram ainda que a freguesia pode vir a sofrer transformações físicas (no caso do corrimão). O *“em Vitória”* tem dois significados: pelo projecto ser desenvolvido na freguesia da Vitória e o facto de se conseguir sempre alguma mudança.

Neste sentido, pensamos que o projecto *“Transformação da Comunidade em Vitória”* foi desenvolvido de uma forma coerente e consistente. A transformação pessoal e comunitária é um processo complexo e demorado e, por isso, sentimos a necessidade de salientar o facto de alguns momentos se desenvolverem num ritmo mais lento. No entanto, foi desenvolvido um trabalho em que a participação dos sujeitos foi condição necessária para se conseguir obter alguns resultados. As actividades institucionais constituíram-se como um constrangimento na medida em que atrasaram algumas sessões agendadas com os idosos. Em termos pessoais, o investigador passou também a assumir um outro papel na instituição, uma vez que foi aceite a candidatura a um Estágio Profissional com outras

atribuições, o que o obrigou a repartir o tempo entre o projecto de investigação e o estágio profissional. Apesar de tudo, passo a passo foi possível avançar, por vezes concretizar, e deixar pistas para a continuidade.

Acima de tudo, este foi um projecto<sup>68</sup> que deu voz às pessoas desde o primeiro contacto (*estar em projecto*), que aproximou a comunidade do CSPNSV com a comunidade local e que proporcionou, assente na Educação para a Cidadania, o envolvimento das pessoas na resolução de problemas pessoais, institucionais e comunitários.

Este projecto de investigação salienta, sobretudo, o papel e o poder que os actores sociais têm na resolução dos seus problemas – *empowerment*. A nível institucional os idosos foram envolvidos na resolução de problemas na requalificação do CC, enquanto a nível comunitário envolveram-se na resolução de problemas ligados à freguesia da Vitória como o acesso ao CC feito pela Rua da Bateria da Vitória, o estacionamento inadequado dos automóveis, o isolamento social e as baixas condições económicas das pessoas que frequentam o CSPNSV. Já a nível pessoal verificou-se uma reflexão, um envolvimento e uma participação activa das pessoas na resolução de problemas, uma implicação dos sujeitos aos problemas da comunidade, um maior reconhecimento das suas capacidades de exercer e promover a (sua) cidadania no seu quotidiano. Evidenciou-se portando, num projecto de Educação e Intervenção Social que teve, sobretudo, uma vertente de Educação para a Cidadania<sup>69</sup>. Sendo evidente, como afirmou a D. ES, “este foi um projecto nosso”.

---

<sup>68</sup> Para consultar informações consulte apêndice 5, conversa intencional do dia 17/09/2013 com a Educadora Social – Directora Técnica do CD e CC.

<sup>69</sup> Consultar apêndice 22, que contém as quadras elaboradas pelo Sr. AB que reflecte todo o processo.

## Conclusão

O projecto “*Transformar a Comunidade em Vitória*” teve como principais pilares a Educação Social na vertente da Educação para a Cidadania, pelo que a sua principal finalidade foi *Reforçar o empowerment dos idosos do CSPNSV envolvendo-os na resolução de problemas pessoais, institucionais e comunitários, com vista a promover a Responsabilidade Social* e assim promover a perspectiva de que os idosos são pessoas com uma vasta experiência de vida, que se traduz em sabedoria, e são capazes de *tomar a iniciativa, de participar e de transformar as suas vidas e de outros*.

O trabalho desenvolvido em torno dos problemas percepcionados na análise da realidade foi complexo, dinâmico e assentou sobretudo na reflexão. Em tentar perceber qual a razão de cada problema para, compreendendo e recorrendo aos recursos existentes, agir sobre a realidade: *conscientização*.

A partir da análise da realidade foi desenhado um projecto que foi ao encontro das necessidades das pessoas (idosos e equipa técnica) e, por isso, o trabalho desenvolvido mostrou-se coerente e significativo para estas. Foi notória a capacidade de reflexão, a motivação e, acima de tudo, o esforço para que tudo decorresse de forma positiva. Este projecto foi, não só capaz de dar os primeiros passos para a transformação da comunidade, como também contribuiu para a transformação pessoal, no sentido em que permitiu às pessoas potenciar as suas capacidades de reflexão, de questionamento e de compreensão perante os problemas.

*Estar em projecto* é a articulação de processos, dos momentos que constituem um projecto, no tempo e no espaço, e nos permitem desenvolver e potenciar as nossas capacidades à medida que vamos analisando, compreendendo e agindo sobre a realidade para alcançar a sua transformação. É neste contexto que a relação entre investigador e os sujeitos

emerge como base de toda a investigação, pois é a partir desta que se estabelece o diálogo e se percebem os problemas.

Neste projecto, a Educação Social emerge como área de intervenção que procura promover uma visão crítica sobre a realidade e, ao mesmo tempo, a autonomia dos sujeitos na procura da resolução para os seus problemas concretos. Assim, o sujeito apodera-se de forma crítica da realidade e age para a transformar, escrevendo a sua própria história. É aqui que os sujeitos percebem que também eles criam cultura, e são actores e autores da sua própria vida. No entanto, isto só acontece quando são chamadas a participar e é aqui que reside a diferença: um projecto em Educação Social onde as pessoas partilham experiências, saberes e luta(ram) pelo seus sonhos.

Os educadores sociais devem apostar na continuidade do trabalho desenvolvido até ao momento contribuindo para que os idosos se sintam capazes, úteis e continuem a fazer a sua História e a História colectiva.

## Referências Bibliográficas

- ✓ Almeida, J. & Pinto, J., (1990), *A Investigação nas Ciências Sociais*, Lisboa: Editorial Presença.
- ✓ Ander-Egg, E. (1980). *Metodologia y practica del desarrollo de la comunidad*, Tarragona, UNIEUROP, 10ªed.
- ✓ Azevedo, S. (2011). *Técnicos Superiores de Educação Social. Necessidade e Pertinência de um Estatuto Profissional*. Porto: Fonteira dos Caos Editores.
- ✓ Calado, D. (2004). *Velhice – Solidão ou vida com sentido? in O Sentido das Idades da Vida: Interrogar a solidão e a dependência*. Lisboa: CESDET.
- ✓ Capdevila, M. L. S. et. al. (2002) *La Educación de personas adultas – âmbito prioritário*. In Barajas Zayas (org.) *Lá educación de adultos: reto de nuestro tiempo*. (pp. 17-55). Madrid: DYKINSON.
- ✓ Carvalho, A.; Baptista, I. (2004) *Educação Social. Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- ✓ Ceballos, P.. (2003). *Un método para la Investigación-Acción Participativa*. Madrid: Editorial Popular, S. A..
- ✓ Cembranos, F. Montesinos, D. & Bustelo, M., (2007), *La Animación Sociocultural: Una Propuesta Metodológica* (14ª edição), Madrid: Editorial Popular.
- ✓ Comunicarte. (2004). *Glossário Social*. Disponível em: [www.comunicarte.com.br](http://www.comunicarte.com.br)
- ✓ Cordeiro, J. D. (1987). *A Saúde Mental e a Vida: Pessoas e Populações em risco psiquiátrico*. Lisboa: Edições Salamandra.
- ✓ Costa, C. (2009). *A Importância das Parcerias na Aprendizagem ao Longo da Vida*. Relatório de Estágio – Ciclo de Estudos Conducente ao

Grau de Mestre em Ciências da Educação. Lisboa: Universidade de Lisboa – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

- ✓ Coutinho, C. & Junior, J. (2007). *Utilização da técnica do Brainstorming na introdução de um modelo de E/B-Learning numa escola Profissional Portuguesa: a perspectiva de professores e alunos*. In *Encontro Internacional Discurso Metodologia e Tecnologia: actas do Encontro Internacional Discurso Metodologia e Tecnologia*, Miranda do Douro, Portugal. Miranda do Douro: Centro de Estudos António Maria Mourinho.
- ✓ Delgado, J. & Gutiérrez, J., (1999), *Metodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*, Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- ✓ Demo, P.. (1988). *Participação É Conquista*. São Paulo: Cortez – Editora Autores Associados.
- ✓ Demo, P.. (1995). *Cidadania Tutelada e Cidadania Assistida*. São Paulo: Editora Autores Associados.
- ✓ Dicionário Básico da Língua Portuguesa. (1999). Porto: Porto Editora.
- ✓ Fonseca, A. (2004). *Desenvolvimento Humano e Envelhecimento*. Lisboa: CLIMEPSI EDITORES.
- ✓ Fontaine, R. (1999). *Manual de Psicologia do Envelhecimento*. Lisboa: CLIMEPSI EDITORES.
- ✓ Freire, P. (1979). *Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire*. São Paulo: Cortez & Moraes.
- ✓ Freitas, P.. (2011). *Solidão em Idosos: Percepção em Função da Rede Social*. II Ciclo em Gerontologia Social Aplicada. Braga: Universidade Católica Portuguesa.
- ✓ Galego, C. & Gomes, A., (2005). *Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação* in *Revista Lusófona de Educação*, 5, 173-184.

- ✓ Guerra, I. C. (2007). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção. O Planeamento em Ciências Sociais*. Estoril: Principia Editora
- ✓ Igea, D. D. R.; Beltrán, A. L.; Agustín, J. A.; Martín, A. S. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- ✓ Koning, M.; Múrias, C.; Ribeiro, R.; Carvalho, A.; Lopes, L. (2012). *Lideranças Partilhadas. Caderno de Trabalho: Propostas de literacia para a igualdade de género e a qualidade de vida*. Lisboa: Fundação Cuidar O Futuro.
- ✓ Hébert, L. M., Goyette, G. & Boutin, G., (1990), *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*, Lisboa: Instituto Piaget.
- ✓ Lima, C. (1989). *Investigação e Projectos de Desenvolvimento em Educação*. Braga: Universidade do Minho.
- ✓ Lima, R. (2003). *Desenvolvimento levantado do chão... com os pés assentes na terra. Desenvolvimento Local – Investigação Participativa Animação Comunitária*. Dissertação de Doutoramento não publicada. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- ✓ Lubben, J. & Gironda, M. (2003). "Centrality of social ties to the health and well-being of older adults". In *Social Work and health care in aging society: education, policy, practice and research*. Berkman B. & Harrotyan, L. (coord.). p. 319-350, Nova Iorque: Springer Publishing Company.
- ✓ Marchand, H. (2005). *Psicologia do Adulto e do Idoso*. Coimbra: Quarteto.
- ✓ Miranda, A. & Oliveira, J.. (2012). *Quando o Palco é parte da realidade: O Sociodrama na formação dos educadores sociais in Revista Sentos*, 3, 27-40. Porto: Livpsic.



- ✓ Marques, D. (2009). *Educação de Jovens e Adultos: Uma Perspectiva de Alfabetização com Idosos*. Dissertação de Mestrado. Campinas: Pontifícia Universidade Católica de Campinas.
- ✓ Marques, S. (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Lisboa: FFMS.
- ✓ Marshall, T. H. (1967). *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar.
- ✓ Navia, V.; Ramallo, F.; García, R. (2000). *Habilidades del gerontólogo in Gerontología Social*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- ✓ Oliveira, J. (2012). *Psicologia do Idoso: Temas Complementares*. Porto: Livpsic – Edições de Psicologia.
- ✓ Portugal, Sílvia, (2007), *Contributos para a discussão do conceito de rede na teoria sociológica*, Oficina CES, n.º 271.
- ✓ Romans, M., Petrus, A., & Trilla, J. (2003). *Profissão: Educador Social*, Porto Alegre: Artmed.
- ✓ Rosa, M. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. Lisboa: FFMS.
- ✓ Santos, B. de S. (1993). *Um Discurso Sobre As Ciências*. Porto: Edições Afrontamento.
- ✓ Santos, P. (2000). *A depressão no Idoso: Estudo da relação entre factores pessoais e situacionais e manifestações da depressão*. Coimbra: Quarteto Editores.
- ✓ Serrano, G., (2008), *Elaboração de Projectos Sociais – Casos Práticos*, Porto: Porto Editora.
- ✓ Simões, A. (1994). Desenvolvimento intelectual do adulto *in* Lima, L. (org.) *Educação de Adultos Fórum I*. (p. 151-162). Braga: Universidade do Minho.
- ✓ Stufflebeam, D. & Shinkfield, A.. (1995). *Evaluación Sistemática, Guía Teórica e Práctica*. Barcelona: Ediciones Paidós.

- ✓ Teixeira, J. (2007). *Psicologia da Saúde. Contextos e Áreas de Intervenção*. Lisboa: CLIMEPSI EDITORES.
- ✓ Timóteo, I. (2010). *Educação Social e Relação de Ajuda. Representações dos Educadores Sociais sobre as suas práticas*. Tese de mestrado não publicada. Universidade de Évora.
- ✓ Veiga, S. (2009). *Palcos de Conhecimento. Espaços de Transformação. Contributos da metodologia sociodramática para a formação dos Educadores Sociais*. Tese de Doutoramento não publicada. Universidade de Évora.
- ✓ Ventosa, V. J.. (2002). *Desarrollo y Evaluación de proyectos socioculturales*. Madrid: Editorial CCS.
- ✓ Vóvio, C (coord.) & Mansutti, M. (2001). *Viver, Aprender: Educação de Jovens e Adultos*. Brasília: Acção Educativa.

## **Documentos Consultados**

- ✓ Manual de Acolhimento do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória, 2009.
- ✓ Regulamento Interno do Lar, Centro de Dia, Centro de Convívio e do Serviço de Apoio Domiciliário, 2008.
- ✓ Plano de Actividades 2012/2013.

## **Webgrafia**

- ✓ [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)
- ✓ [www.ine.pt](http://www.ine.pt)
- ✓ [www.comunicarte.com.br](http://www.comunicarte.com.br)

## **Índice de Anexos e Apêndices**

Anexo 1 – Manual de Acolhimento do CSPNSV

Anexo 2 – Plano de Actividades Lar e Centro de Dia

Anexo 3 – Regulamento Interno do Lar

Anexo 4 – Regulamento Interno do Centro de Dia

Anexo 5 – Regulamento Interno do Centro de Convívio

Anexo 6 – Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Apêndice 1 – A vida adulta e a aprendizagem

Apêndice 2 – O papel do investigador na Investigação-Acção Participativa

Apêndice 3 – Técnicas de natureza qualitativa utilizadas no projecto

Apêndice 4 – Planos de sessões de desenvolvimento do projecto

Apêndice 5 – Conversas Intencionais

Apêndice 6 – Parcerias do CSPNSV

Apêndice 7 – Reflexão sobre o Plano de Actividades

Apêndice 8 – Tabela das pessoas inscritas no Lar

Apêndice 9 – Os problemas do passado associados ao CC e da freguesia da Vitória

Apêndice 10 – Tabela das pessoas inscritas no Centro de Dia

Apêndice 11 - Tabela das pessoas inscritas no Centro de Convívio

Apêndice 12 - Tabela das três pessoas seleccionadas que são apoiadas pelo SAD

Apêndice 13 – Idosos do SAD escolhidos pelos idosos do para integrar o project

Apêndice 14 – Fotografias do processo de desenvolvimento da análise da realidade e planificação

Apêndice 15 – Problemas, necessidades, recursos e potencialidades (informação completa)

Apêndice 16 – Como priorizar necessidades

Apêndice 17 – Tabela de problemas e necessidades

Apêndice 18 – Registos das visitas domiciliárias com pessoas idosas às pessoas apoiadas pelo SAD

Apêndice 19 – Carta redigida pelos idosos ao Presidente do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória

Apêndice 20 – Desenvolvimento do Arraial Solidário

Apêndice 21 – Cartaz do Arraial Solidário

Apêndice 22 – Panfleto do Arraial Solidário

Apêndice 23 – Carta escrita pelos idosos à Câmara Municipal do Porto, também enviada à Junta de Freguesia da Vitória

Apêndice 24 – Poema que o Sr. AB redigiu que caracteriza o Relatório

## Anexo 1 – Manual de Acolhimento do CSPNSV

**Centro Social Paroquial de  
Nossa Senhora da Vitória**

**Dados Gerais**

**Nome da Organização:** Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória

**Representante Legal:** Pe. Agostinho Cesário Jardim Moreira

**Cargo:** Presidente da Direcção

**Data de Fundação:** 15 de Fevereiro de 1986

**Natureza Jurídica:** Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS)

**Caracterização Jurídica:** Pessoa Colectiva Religiosa

**Morada da Sede:** Rua de S. Bento da Vitória, n.º 2

**C.P. e Localidade:** 4050-542 Porto

**Telefone:** 22 332 90 29

**Telemóvel:** 96 792 7843 (Serviços Administrativos) / 96 792 70 58 (Casa Jovem)

**Fax:** 22 203 07 69

**E-mail:** [cspsnv@cspsnv.org](mailto:cspsnv@cspsnv.org)

**Web page:** [www.cspsnv.org](http://www.cspsnv.org)

**Código de Actividade Económica (CAE):** Principal: 88990 \_ Infância Juvenil si Alojamento  
Secundária: 88101 Apoio Social p/ Pessoas Idosas

**NIB:** 200 089 412 69

**NIF:** 502 058 888

**NRE:** 0036 0260 99100014943-91 (MG) / 0033 0000 00046965914-04 (Millenium)

## CARACTERIZAÇÃO DO MEIO

O Centro Histórico do Porto, e a freguesia da Vitória em particular, constitui-se como uma zona urbana degradada em que na génese dos processos de exclusão e pobreza se encontram fenómenos como: a degradação habitacional; a mutação das estruturas familiares tradicionais; os comportamentos desviantes; o desemprego e situações de emprego precário; o elevado insucesso e abandono escolar; os baixos níveis de qualificação profissional ou desqualificação de antigos trabalhadores devido a processos de modernização tecnológica, contribuindo para a manutenção das situações de vulnerabilidade social e económica que caracterizam esta população.

Destes factores, salientamos aqui, as baixas qualificações, quer escolares, quer profissionais, que conduzindo à perpetuação das situações de pobreza conduzem, igualmente, à reprodução destes ciclos junto da população mais jovem, comprometendo o seu investimento num futuro profissional e social onde imperam mecanismos de dependência face ao sistema social, bem como de uma economia paralela e de comportamentos desviantes.

**A NOSSA MISSÃO é:**

*Activar e mobilizar a participação de todos os actores tendo em vista reforçar uma identidade local capaz de, colectivamente, quebrar o ciclo de pobreza e exclusão social da população, promovendo o desenvolvimento sócio-económico da comunidade da freguesia da Vitória, em todas as dimensões e áreas de actividade*

*Pautada pelos VALORES da: IDENTIDADE , PARTICIPAÇÃO e AUTONOMIA*

Em suma, a origem e desenvolvimento da Organização foi sempre pautada pela criação de respostas que visem melhorar as condições de vida da população local, numa perspectiva de desenvolvimento integral da mesma, surgindo, assim, novas formas, práticas e dimensões de actuação em função de "novas" necessidades manifestadas.



# ORGANIGRAMA



## Direção

Presidente da Direção

Padre Agostinho Cesário Jardim Moreira

Vice Presidente

Eng.º António José Gonçalves Novalis

Secretário

Dr. Rui Manuel Moreira

Tesoureiro

Dr. Ramiro José Leite Resende

Vogal

Sr. António Bernardo Sequeira

Vogal

Dr. Simão Matos

Conselho Fiscal

Dr. Paulo Jorge Rendeiro Correia

Sr. João Vilça Vaz Pinto

Sr. Armindo Pinho Vasconcelos

#### *Conselho Executivo*

O Conselho Executivo é um órgão não estatutário composto pelos responsáveis de estrutura, um dos quais é o pivot, tendo a sua organização resultado directamente da estruturação da actividade pelas cinco áreas correspondentes às Estruturas, que reúne periodicamente.

E nas reuniões deste Conselho, caracterizado pela sua informalidade e pela discussão aberta de todos os assuntos que são discutidas e preparadas algumas questões vitais para o funcionamento do CSPNSV.

com competências genéricas de acompanhamento e orientação das actividades de carácter técnico.

As funções que lhe estão atribuídas incluem:

- Emitir pareceres sobre projectos, o plano e o relatório anual de actividades;
- Apoiar a Direcção na Missão da Organização;
- Implementar procedimentos de estímulo à excelência, avaliação de qualidade e promoção da imagem externa da actividade técnica

#### *Estrutura\_ Respostas Sociais*

Uma Estrutura é uma subdivisão da actividade do CSPNSV, organizada em torno de uma área ou um conjunto coerente de áreas de intervenção.

Cada Estrutura é dirigida por um Responsável de Estrutura, responsável por

- delinear as estratégias e dirigir a operação corrente;
- gerir os recursos humanos e materiais envolvidos
- Coordenar e supervisionar o trabalho dos colaboradores sob a sua responsabilidade, promovendo e controlando a implementação dos procedimentos de qualidade, a qualidade do desempenho, o cumprimento das normas de qualidade, higiene segurança e ambiente e as relações de trabalho.
- Apoiar o serviço prestando as informações necessárias e adequando o serviço às necessidades do cliente.
- coordenar e controlar a execução das actividades para garantir o cumprimento dos objectivos a que o serviço se propõe;
- Executar tarefas inerentes à gestão e organização da estrutura:
- executar tarefas administrativas de apoio à gestão de recursos humanos;
- registar e conferir os dados relativos à assiduidade do pessoal;
- supervisionar a formação dos recursos humanos;
- Colaborar na gestão de stocks, em função dos objectivos estipulados, tendo em atenção os custos envolvidos e o nível de serviço ao cliente e sugerir compras de materiais pertinentes da sua estrutura
- Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho;
- Controlar e Organizar processos, efectuando pesquisas e seleccionando documentação útil verificando

existências, detectando faltas e providenciando pela sua presença

- Elaborar e actualizar ficheiros de contactos bem como outro tipo de informação útil à gestão do serviço.

.A uma Área corresponde uma actividade susceptível de ter uma estratégia própria e, portanto, um plano e um orçamento.

Abaixo da função de Responsável de Estrutura, existe o Responsável Técnico, a quem cabe a responsabilidade da execução técnica da sua Resposta Social / Serviço.

Cada Estrutura, por sua vez, tem uma Equipa que inclui Técnicos e Auxiliares.

#### INFORMAÇÃO ORGANIZACIONAL

Número médio de: Colaboradores: 46

Voluntários: 40

Embora o Centro Social tenha sido fundado, por erecção canónica, em 1986, a sua génese remonta já a meados do século, ao ano de 1951, instituindo-se o então "Patronato". De facto, a Organização, foi evoluindo e desenvolvendo novos Acordos que lhe foram permitindo dar respostas aos problemas sociais que então foram emergindo.

Assim, conforme o art.4 dos referidos Estatutos *na medida em que a prática o aconselhe e as possibilidades o permitam, o Centro, para prosseguimento dos seus objectivos, poderá criar e manter outras respostas sociais e serviços.*

#### RESPOSTAS SOCIAIS \_ CLIENTES

1. Creche \_ 15
2. Jardim de Infância \_ 22+ 22
3. CATL p/ Extensão de Horário e Interrupções Lectivas \_ 20
4. CATL c/ Funcionamento Clássico \_ 40
5. Comunidade de Inserção \_ 40
6. Centro de Convívio \_ 30
7. Centro de Dia \_ 25
8. Serviço de Apoio Domiciliário \_ 15
9. Lar \_ 10
10. Centro Comunitário (regime de porta aberta)
11. Unidade de Saúde Familiar \_ Extensão do Centro de Saúde da Carvalhosa & Aníbal Cunha \_ Idosos c/ mais de 65 anos da freguesia da Vitória

#### CRECHE & JARDIM DE INFÂNCIA

A Creche e Jardim de Infância são os primeiros “espaços” da nossa Instituição onde podemos acolher, cuidar e respeitar os nossos primeiros clientes. Sim, os mais pequeninos são, de facto, em conjunto, com os seus pais e/ou encarregados de educação, os primeiros clientes e beneficiários dos nossos serviços. Ajuda-los a desenvolverem-se de forma harmoniosa é, pois, o nosso grande objectivo. Proporcionar o bem-estar e desenvolvimento das crianças num clima de segurança afectiva e física; colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades; colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado, são pois os objectivos específicos que pretendemos atingir na Creche e Jardim de Infância.

Estas Estruturas constituem em si mesmo os primeiros passos da nossa Organização \_ o Antigo Patronato situado na Rua S. Bento da Vitória, 10. Actualmente, Educadoras, Auxiliares e Direcção Técnica mobilizam esforços diários no sentido de criar respostas educativas e pedagógicas que maximizem as potencialidades físicas, intelectuais, sociais e sentimentais das suas crianças.

**Horário de Funcionamento:** 08h00 – 19h15 – de 2ª a 6ª  
feira

**Local:** Rua de S. Bento da Vitória nº10 – 1º

## **CASA JOVEM**

A CASA JOVEM é uma das estruturas físicas e humanas onde acolhemos mais por gestos do que por palavras.

A Criança / Jovem é convidado a participar na transformação da sua vida, onde tem oportunidade de crescer passando por experiências que constituem um desafio, sendo a alternativa à civilização baseada no sucesso e consumo.

Preocupamo-nos em saber o que é que cada Criança / Jovem esconde no seu coração, o que é que os bloqueia, quais são os seus dons particulares ou como descobri-los.

### **Centros de Actividades de Tempos Livres**

#### **p/ Extensão de Horário e Pausas Lectivas & c/ Funcionamento Clássico**

##### *Objectivos*

- a) Permitir a cada criança ou jovem, através da participação na vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
- b) Contribuir para que cada grupo encontre os seus objectivos, de acordo com as necessidades, aspirações e situações próprias de cada elemento e do seu grupo social, favorecendo a adesão aos fins livremente escolhidos;
- c) Criar um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal de cada criança ou jovem, por forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- d) Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/resposta social, em ordem a uma valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.

**Horário de Funcionamento:** 08h00 – 19h15 – de 2ª a 6ª feira

**Local:** Rua dos Caldeireiros, no 227 – 229

#### **CASA DA AMIZADE \_ COMUNIDADE INSERÇÃO**

A Casa da Amizade, tal como o próprio nome indica, é uma resposta social, que tem como um dos seus objectivos, proporcionar aos seus clientes o estabelecimento de relações interpessoais significativas, já que estes são, na sua maioria pessoas sem-abrigo, que perderam o contacto com as suas famílias. Este espaço, compreende um conjunto de acções integradas, com vista à inserção social, das pessoas que, por determinados factores, se encontram em situação de exclusão ou de marginalização social.

A comunidade de inserção tem como objectivo principal, promover o desenvolvimento bio-psico-social, através de diversas acções de apoio integrado, desenvolvidas com base nas suas necessidades concretas.

#### **Serviços Prestados:**

- Serviço de refeições;
- Balneário;
- Lavandaria;
- Apoio e acompanhamento psicossocial;
- Desenvolvimento de actividades de carácter lúdico-recreativo;
- Acções de informação/sensibilização.

**Horário de Funcionamento:** 11h00 – 19h00 – todos os dias do ano

**Local:** Travessa das Taipas nº3



## **CENTRO DE CONVÍVIO**

Em funcionamento desde 7 de Abril de 1989, numa sala que faz parte da magnífica Igreja Paroquial da freguesia da Vitória, é um espaço muito significativo para quem o frequenta e onde se têm vivido momentos muito especiais e marcantes nos idosos desta comunidade.

Nesta estrutura, as pessoas têm acesso a um conjunto de actividades sócio-recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com a sua própria participação e de acordo com as suas sugestões e afinidades.

Evitar a solidão incentivando a participação e potencializando os saberes de cada indivíduo são objectivos que estão sempre presentes.

Tal como o nome indica, aqui o convívio, a partilha, a entajuda são palavras-chave para se viver de forma mais rica e estimulante.

### **Serviços Prestados:**

- Apoio psicossocial;
- Lanche
- Desenvolvimento de Actividades Socioculturais

**Horário de Funcionamento:** 14h00 – 17h30 – de 2ª a 6ª  
feira

**Local:** Rua da Vitória

## CENTRO DE DIA

Com esta resposta social, queremos contribuir para que as pessoas encontrem, uma alternativa à solidão e isolamento, sendo um espaço de acolhimento e de participação. Tem como preocupação prestar serviços adaptados às necessidades básicas pessoais, como a alimentação, a higiene, e actividades sócio - culturais, num ambiente de conforto e verdadeiro calor humano.

Esta estrutura tem capacidade para 25 pessoas, com as quais, de forma dedicada e trabalhando no sentido de se garantir a máxima qualidade, temos uma perspectiva pró-activa, dinâmica e contínua, encarando o sénior como igual, como alguém que tem todo um conjunto de somatórios importantes, com respeito e apostando na possibilidade de construção de novos projectos de vida. Desta forma valorizamos o reforço da cidadania das pessoas idosas envolvendo-as num leque variado de actividades ocupacionais, recreativas e culturais, às quais têm acesso ao integrarem esta estrutura.

### Serviços prestados:

- Fornecimento e apoio na alimentação
- Assistência medicamentosa;
- Apoio psicossocial;
- Tratamento de Roupas
- Higiene pessoal
- Actividades sócio-culturais

Horário de Funcionamento: 09h00 – 19h00 – de 2ª a 6ª  
feira

Local: Rua de S. Miguel nº9  
/11

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Com uma equipa dedicada e empenhada que deixa em cada lar diariamente, um sorriso e boa disposição, o Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) é uma resposta social que presta cuidados personalizados no domicílio, a pessoas e famílias que se encontram em situação de especial vulnerabilidade ou com autonomia limitada. Funcionando todos os dias do ano, sem interrupção, esta resposta é considerada por muitas pessoas em situação de dependência como uma forma de continuarem inseridas no seu meio habitual de vida, rodeadas dos seus afectos e pertences, com possibilidade de novos relacionamentos facultados pelas nossas colaboradoras, podendo constituir para muitas dessas pessoas o único elo de ligação com o exterior, onde a qualidade da intervenção é uma exigência a ter em conta permanentemente na gestão desta Resposta Social.

### Serviços Prestados:

- Cuidados de imagem e higiene pessoal;
- Fornecimento e apoio na alimentação;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de roupas;
- Apoio psicossocial

**Horário de Funcionamento:** das 9h00 às 18h00 (Fins de Semana incluídos)

**LAR**

Esta resposta social, em funcionamento desde 2008, veio colmatar uma lacuna que há muito se exigia na freguesia da Vitória. Com elevada qualidade de equipamento e com um atendimento personalizado, no auge das suas vidas valorizamos e homenageamos cada cliente com o nosso cuidado, hospitalidade, acolhimento e afecto.

Com capacidade para apenas 10 idosos, embora integrando a resposta social de Centro de Dia, o LAR do CSPNSV, é um espaço muito familiar e acolhedor, onde se geram dinâmicas ocupacionais ao longo da semana que se dividem em várias áreas: Espaço Memória; Espaço Movimento; Espaço Artes; Espaço Cultural, etc.

**Serviços Prestados:**

- Serviço de refeições;
- Cuidados de saúde, higiene e conforto;
- Tratamento de roupas
- Apoio psicossocial
- Actividades de animação sócio-cultural, recreativa e ocupacional

Local: Rua de S. Miguel nº9 / 11

## CENTRO COMUNITÁRIO

Tendo como foco prioritário da sua acção a família o Centro Comunitário tem como princípio essencial a organização de respostas integradas, que respondam às necessidades globais da comunidade. As ideias força que o orientam são: eleger a pessoa e a família como primado das acções e protagonistas essenciais do seu desenvolvimento. Privilegiar o trabalho em rede articulando com as diferentes instituições criando um sistema de parcerias na base da co-responsabilidade e da cooperação, para assim se rentabilizarem os recursos.

O centro comunitário do CSPNSV é transversal a todas as respostas sociais tradicionais e contribui para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos, o exercício pleno do seu direito de cidadania e apoia as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social. Através do atendimento em Serviço Social, no Gabinete de Psicologia ou mesmo na preparação de uma actividade para celebrar um dia festivo, o C.C. deve proporcionar uma integração social que possibilite o desenvolvimento de novas formas de viver e estar, baseadas nomeadamente, na informação, animação, motivação, conhecimento, apoio, afecto, responsabilização e acção, promovendo novas formas de solidariedade. Pode desempenhar um papel fundamental para a consolidação e criação de laços a nível local.

### Actividade / Serviços Prestados:

- Animação Sócio - Cultural
- Serviço Social
- Serviço de Psicologia
- Formação & Emprego
- Intervenção Familiar

**Horário de Funcionamento:** 09h00-17h30 – 2ª a 6ª  
feira

**Local:** Rua S. Miguel nº 44 / Casa Jovem – Rua dos Caldeireiros nº 227/229

#### **EXTENSÃO DA UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR DA CARVALHOSA**

A Unidade de Saúde Familiar consiste numa pequena unidade funcional multiprofissional (médicos, enfermeiro e administrativo), com autonomia funcional e técnica, que presta cuidados de saúde primários personalizados, num quadro de contratualização interna, envolvendo objectivos de acessibilidade, adequação, efectividade, eficiência e qualidade. Configura um modelo organizacional leve e flexível e está integrada em rede com a unidades funcional do centro de saúde da Carvalhosa e Aníbal Cunha.

Esta unidade funciona ao abrigo do Acordo de Cooperação entre a ARS do norte e o CSPNSV, em que este está autorizado a assegurar a prestação de cuidados de saúde integrais e continuados a todos os reformados e idosos. |

## QUALIDADE

A Organização encontra-se envolvida num processo de qualificação, que vem a dotá-la de instrumentos que lhe permitem desenvolver formas de actuação com um nível elevado de qualidade e envolvimento de todos.

Este facto justifica, por si só, o esforço que o Centro Social tem vindo a desenvolver no sentido de se integrar o mais possível na dinâmica de qualificação e melhoria das suas práticas de actuação.

O desenvolvimento e envolvimento dos participantes, a aprendizagem, inovação e melhoria contínua, o trabalho em parceria e a responsabilidade pública são conceitos de referência do Modelo de Avaliação da Qualidade que estamos a instaurar e fortalecer no âmbito da prática de actuação da Organização.

Este objectivo de melhoria contínua constitui um ponto forte, associado ao facto de termos já desenvolvido algum trabalho neste domínio no âmbito do Projecto de Qualificação iniciado em 2006\_Projector Acreditar e continuado no Projecto QUAL\_IS em 2009.

Estes ensaios desenvolveram na equipa de colaboradores uma sensibilidade para a necessidade e relevância do processo de qualificação ao qual nenhum elemento pode ficar alheio.

Centrando-nos numa análise dos pontos fracos da nossa Organização julgamos que estes residem nos mesmos eventualmente referenciados por outras Organizações congéneres, e que se relacionam com os poucos recursos humanos que as caracterizam.

## PARCERIAS

Em toda a sua forma de actuação, e independentemente das áreas ou públicos a que se dirige, o Centro tem como preocupação central na sua intervenção a abertura ao meio e à comunidade envolvente. Falamos aqui não apenas das estruturas sociais, como também das Estruturas formativas, Empregadoras, de Saúde, ou da Justiça ou estruturas educativas.

De facto, a implementação de redes de parceria e colaboração constituem, na nossa perspectiva, a única forma eficaz de intervenção, permitindo a maximização de recursos, saberes e experiências. Esta é uma preocupação constante quer na elaboração de projectos comunitários (formativos ou não), quer nas práticas e rotinas diárias de actuação.

O facto de trabalharmos com uma população em risco social traduz, em si mesmo, a obrigatoriedade de trabalhar com outras estruturas e organismos.

GIS – Gabinete de Intervenção Social do Agrupamento de Rodrigues de Freitas; Territórios Educativos de Intervenção Prioritária-TEIP, Tribunal de Menores; Comissões de Protecção de Crianças e Jovens em Risco-CPCJ, EMAT – Equipas Multidisciplinares de Assessoria aos Tribunais; Equipas RSI-ISS; Estratégia Nacional p/ a Integração de Pessoas s/ Abrigo e o Núcleo Executivo da Rede de Instituições Apoio às Pessoas Sem-Abrigo na Cidade do Porto; Núcleo Distrital do Porto da EAPN – Rede Europeia Anti Pobreza, AMS – Associação Metropolitana de Serviços; Centro Social Paroquial de S. Nicolau, Centro Social da Paróquia Miragaia, SAOM - Serviços de Assistência Organizações de Maria.

Muitos são os particulares /empresas que vêm a contribuir para a construção da realidade que somos e estamos abertos a todos os contributos daqueles que querem abraçar a nossa Missão.



## **Anexo 2 – Plano de Actividades 2012/2013**

### **Lar e Centro de Dia**

#### **1. Âmbito de Atuação**

O **Lar**, com elevada qualidade de equipamento e com um atendimento personalizado, no auge das suas vidas valorizamos e homenageamos cada cliente com o nosso cuidado, hospitalidade, acolhimento e afeto. Com capacidade para apenas 10 idosos, embora integrando a resposta social de Centro de Dia, o LAR do CSPNSV, é um espaço muito familiar e acolhedor, onde se geram dinâmicas ocupacionais ao longo da semana que se dividem em várias áreas: Espaço Memória; Ginástica; Artes Decorativas; Espaço Cidadania, Musica, etc.

O **Centro de Dia** é uma estrutura que tem capacidade para 25 pessoas, com as quais, de forma dedicada e trabalhando no sentido de se garantir a máxima qualidade, temos uma perspectiva pró-ativa, dinâmica e contínua, encarando o sénior como igual, como alguém que tem todo um conjunto de somatórios importantes, com respeito e apostando na possibilidade de construção de novos projetos de vida.

São espaços que desenvolvem atividades de apoio social, com fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos utentes.

#### **2. Objetivo Geral**

Promover a qualidade de vida bio-psico-social do(a) idos(a), atenuando os fatores de fragilização das condições de vida e de isolamento (individual, familiar e social), estimulando-se a auto-resposta às necessidades sentidas individualmente e como membro da micro e macro comunidade.

### 3- Plano de Atividades por área de intervenção

<b>Área:</b>
<b>Gestão de Processos e Registos (Lar)</b>
<b>Atividades:</b>
-Abertura de processo individual através do preenchimento da ficha de inscrição, com respetiva recolha de documentação de caracterização; - Cálculo das comparticipações seguindo orientações normativas da Seg. social; - Entrevistas com o objetivo de aprofundar o conhecimento relativo dos contextos de vida dos clientes; -Organização e atualização dos processos. -Controlo do preenchimento das grelhas de registo.
<b>Objetivos:</b>
-Proceder à abertura e organização de novos processos individuais, assim como, sistematização e atualização de informações em processos individuais já existentes com vista a identificar novas necessidades e prioridades de intervenção, atualização anual de novas comparticipações, com base nos aumentos das reformas e de novas despesas. -Atualizar a lista de espera. -Manter organizados e preenchidas as grelhas de registos.
<b>Calendarização:</b>
Trabalho Contínuo

<b>Área:</b>
<b>Gestão da Qualidade – Processos Chave e Registos (Centro de Dia)</b>
<b>Atividades:</b>
-Organização do Dossier de Processos Chave conforme o Manual da Qualidade da Segurança Social. - Adaptação dos impressos para a implementação dos processos individuais dos clientes - Organização e atualização dos processos - implementação do novo formato de Processo Individual com os novos clientes de Centro de Dia e adaptação dos PI dos clientes mais antigos. - Cálculo das comparticipações seguindo orientações normativas da Seg. social; - Entrevistas com o objetivo de aprofundar o conhecimento relativo dos contextos de vida dos clientes; -Controlo do preenchimento das grelhas de registo.
<b>Objetivos:</b>
- O Centro de Dia iniciou em 2012 o processo de Qualificação no sentido de todos os processos e procedimentos seguirem as normas do Manual de Qualidade recomendado pela Segurança Social. - Desenvolvimento e envolvimento dos participantes, a aprendizagem, inovação e melhoria contínua - Responsabilização de todos os intervenientes -Manter organizados e preenchidas as grelhas de registos.
<b>Calendarização:</b>
Início dos novos processos individuais a partir de Setembro de 2012 com os novos clientes ou candidatos a clientes de Centro de Dia

<b>Área:</b>
<b>Cuidados geriátricos e satisfação das necessidades básicas</b>
<b>Atividades:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestação de cuidados de higiene pessoal</li> <li>- Fornecimento de refeições</li> <li>- Cuidados de Saúde</li> <li>- Tratamento de roupas</li> <li>- Atividades Ocupacionais</li> </ul>
<b>Objetivos:</b>
Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos idosos, bem como, prestar cuidados de ordem física de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
<b>Calendarização:</b>
Estas atividades são diárias.

<b>Área:</b>
<b>Apoio psicossocial aos idosos e famílias acompanhando diretamente todas as situações de Lar e Centro de Dia.</b>
<b>Atividades:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualização da informação ao nível da situação do cliente do ponto de vista psicológico, verificando se há ou não necessidades de proceder a uma avaliação psicológica;</li> <li>- Intervenção ao nível das questões de Relacionamento Interpessoal: Cliente – Ajudantes familiares – Voluntários.</li> <li>- Acompanhamento e encaminhamento ao nível do serviço social em articulação com os serviços e organismos comunitários competentes.</li> <li>- Articulação com o Serviço de Apoio Domiciliário</li> <li>- Registo no processo individual dos contactos e diligências efetuadas, no sentido, da resolução da situação sinalizada.</li> </ul>
<b>Objetivos:</b>
Acompanhar mais diretamente todas as situações de acordo com as necessidades, quer ao nível psicológico quer social promovendo no seu decorrer os encaminhamentos considerados adequados.
<b>Calendarização:</b>
Trabalho contínuo

<b>Área:</b>
<b>Articulação com famílias e redes de vizinhança</b>
<b>Atividades:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabelecimento de contactos necessários com os familiares e vizinhos/amigos significativos.</li> <li>- Organização de momentos que privilegiem estes encontros.</li> </ul>
<b>Objetivos:</b>
Implementar estratégias para que os idosos possam ter o máximo de acompanhamento possível pelas pessoas que lhes são significativas. Facilitar a comunicação entre idoso e familiar/amigo promovendo o seu bem estar
<b>Calendarização:</b>
Trabalho contínuo

<b>Área:</b>
<b>Orientação de estágios curriculares na área da Educação Social</b>

<b>Objetivos:</b>
Acompanhar e orientar o desenvolvimento dos estágios na área da educação social, articulando com o planeamento de atividades existente na resposta social e enquadrando com a missão e valores da Organização.
<b>Atividades:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolhimento dos estagiários</li> <li>- Enquadramento na organização</li> <li>- Visita às diferentes respostas sociais</li> <li>- Integração nas respostas onde vão decorrer os estágios</li> <li>- Acompanhamento ao longo do ano da implementação do projeto delineado pelos estagiários</li> <li>- Articulação com os professores orientadores sempre que necessário</li> <li>- Avaliação final de acordo com as orientações da ESE</li> </ul>
<b>Calendarização:</b>
Trabalho contínuo

### Atividades Ocupacionais

A realização de atividades com e para os clientes seniores visa proporcionar uma vida mais ativa e mais criativa, assim como a melhoria das relações e da comunicação com os outros, para uma melhor participação na vida da comunidade desenvolvendo a autonomia pessoal. Como defende Constança Paul a realização de atividades é *“vital na estimulação dos mais velhos para o uso das capacidades e competências cognitivas no caminho da autonomia e da velhice com sucesso”*

Algumas das atividades do Plano de 2011 / 2012, mantêm-se uma vez que têm dado bons resultados e que os seniores manifestaram vontade em manter.

Desta forma privilegiamos algumas vertentes que consideramos fundamentais:

- Atividade física ou motora;
- Atividade cognitiva ou mental;
- Atividade através da expressão e da comunicação oral e corporal;
- Atividade através da expressão plástica;
- Atividades lúdicas;

<b>Área:</b>
<b>Animação Sócio - Recreativa e Cultural – Atividades Ocupacionais</b>
<b>Objetivos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver atividades ocupacionais que promovam retardamento do processo de envelhecimento, físico, cognitivo e social, estimulando e promovendo a autoimagem e o autoconceito do idoso.</li> <li>- Desenvolver as capacidades ao nível do equilíbrio sócio emocional, das relações interpessoais e</li> </ul>

inserção no meio sociocultural;

- Promover a inovação e as novas descobertas;
- Valorizar a formação ao longo da vida;

### **Atividades**

#### **Tardes de Cinema**

##### **Objetivo Geral:**

- Proporcionar tardes de entretenimento, recordando alguns filmes, teatros e documentários, sugeridos pelos clientes e apresentando filmes mais recentes que possam enriquecer culturalmente os participantes.

##### **Objetivos específicos:**

- Estimular a memória
- Fomentar a reflexão e discussão em torno dos filmes exibidos
- Divertir
- Descontrair

##### **Atividades:**

Exibição de filmes, musicais, peças de teatro, etc., uns, sugeridos pelos seniores, outros pelo professor ou a técnica que acompanha.

**Material:** Leitor de DVD, computador e Videoprojector

**Recursos Humanos:** Educadora Social /Voluntário Professor de Cinema

**Destinatários:** Todos os clientes do Lar e Centro de Dia e Centro de Convívio

**Dias/Duração:** Quarta-Feira (no Centro de Convívio) 14h00 \_ 16h00

Quinta- Feira (No Lar\_C.Dia) 14h00 \_ 16h00

#### **Ginástica**

##### **Objetivo Geral:**

Assegurar as condições de bem-estar dos clientes, promovendo a sua saúde, tentando combater o sedentarismo e desenvolvendo as suas capacidades físicas e intelectuais através de tarefas simples de movimentação articular e muscular possibilitando-lhe uma maior qualidade de vida.

##### **Objetivos específicos:**

- Promover o exercício físico
- Favorecer a mobilidade articular;
- Promover o fortalecimento muscular;
- Melhorar o equilíbrio e a coordenação motora;
- Melhorar a qualidade de vida

##### **Atividades:**

Exercícios de aquecimento; jogos variados; jogos tradicionais, caminhadas, exercícios de relaxamento

**Material que poderá ser utilizado:** Bolas, Cordas, Garrafas de plástico, bolas específicas, cadeiras, elásticos, bastões, arcos, tecidos, entre outros.

**Recursos Humanos:** Educadora Social / estagiárias

**Destinatários:** Todos os clientes seniores que queiram participar.

**Dias/Duração:** Terça-Feira das 14h30 às 15h30  
Sexta-feira das 16h15 às 17h15

### **Música**

A música permite alegrar a vida de qualquer pessoa, incentivando os seniores para a interação em grupo, o convívio e o enriquecimento da cultura de cada um. Através da música e do canto, fomenta-se a participação ativa dos clientes, divulgando assim parte da realidade cultural de cada um.

#### **Objetivo Geral:**

Animar e possibilitar um crescimento emocional, afetivo, relacional e social do idoso através da utilização da música como meio de comunicação e de expressão.

#### **Objetivos específicos:**

- Promover o gosto pela música
- Promover o trabalho de equipa
- Dar a conhecer vários estilos musicais
- Desenvolver potencialidades latentes e manifestas
- Divertir e proporcionar bem-estar

#### **Atividades**

Esta atividade será realizada através da prática de ouvir música, cantar assim como tocar instrumentos do gosto de cada um. Concretiza-se através da constituição de um grupo de cantares “**Quem canta seus males espanta**” e de ensaios semanais.

**Material que poderá ser utilizado:** Leitor de CDs; Cds, Computador, colunas, instrumentos musicais (tambores, ferrinhos, adufe, maracas, etc.)

**Recursos Humanos:** Educadoras Sociais

**Destinatários:** Todos os clientes seniores que queiram participar.

**Dias/Duração:** Quarta-Feira das 16h15 às 17h30

### **Oficina de Informática**

#### **Objetivo Geral:**

Estabelecer o contacto com a realidade atual, promovendo a aproximação com os familiares através das redes sociais e utilização de email.

#### **Objetivos específicos:**

- Promover o gosto pelas T.I.C.
- Dotar os seniores de algumas competências básicas nesta área
- Contacto com esta realidade e aproximação com os familiares, através da internet
- Quebrar resistências que (normalmente) os mais idosos têm em relação às novas tecnologias.
- Combater a info-exclusão

A utilização da informática, e da Internet em particular, pelos idosos pode abrir novas possibilidades de contato com outras pessoas e realidades, nomeadamente aos idosos que por vários motivos têm dificuldade de locomoção.

**Material:** Computador, Acesso à Internet

**Recursos Humanos:** Este espaço é dinamizado por um cliente de C. Dia com conhecimentos nesta matéria, com a supervisão da educadora social (Diretora Técnica do CD)

**Destinatários:** Todos os seniores do C.Social que tenham capacidade para participar. Funciona por inscrição.

**Dias/ Duração:** 1 vez por semana, durante 60 minutos. Terça ou sexta-feira das 11h00 às 12h00.

### **Espaço Memória**

**Objetivo Geral:**

Aumentar a atividade cerebral, retardar os efeitos da perda de memória e velocidade percetiva, prevenindo o surgimento de doenças degenerativas.

**Objetivos específicos:**

- Favorecer a estimulação cognitiva;
- Desenvolver competências de memorização, atenção e concentração

**Atividades:**

Algumas das atividades a realizar compreendem o desenvolvimento de: Operações Aritméticas Simples; Jogos das Diferenças; Jogos de Labirintos; Jogos de Memória; Sopa de Letras; Puzzles; etc..  
O tema anual escolhido pelas diferentes Respostas Sociais é também trabalhado neste espaço. Este ano letivo é a Família.

**Material:** Papel, Caneta, Livros de Atividades, Puzzle, jogos diversos, entre outros.

**Recursos Humanos:** Educadora Social / Psicóloga / Estagiárias

**Destinatários:** Todos os clientes do Lar e Centro de Dia e Centro de Convívio

**Dias/Duração:** Segunda-feira das 14h30 às 16h30.

### **Espaço Bem – Estar e Cidadania**

**Objetivo Geral:**

Promover um espaço de informação, sensibilização e debate sobre temáticas da atualidade.

**Objetivos específicos:**

- Trabalhar temas específicos e atuais: vida saudável; atualidade social, política, económica e religiosa;
- Troca de ideias e opiniões
- Promover o debate;
- Promover a reflexão sobre os diferentes temas;
- Incentivar os seniores a relacionarem-se uns com os outros de forma a proporcionar trocas de experiências e vivências.

**Atividades:**

Leitura de uma notícia de Jornal (de preferência escolhida por um sénior) e respetivo comentário;  
visualização de pequenos filmes para debater a temática implícita; partilha de experiências pessoais.  
Comentários ao telejornal, a acontecimentos recentes, etc..

**Material:** Videoprojector; computador, jornais, revistas, entre outros.

**Recursos Humanos:** Educadora Social /Estagiária de Psicopedagogia Clínica

**Destinatários:** Todos os clientes do Lar e Centro de Dia e Centro de Convívio

**Dias/Duração:** Quinta-feira das 16h00 às 17h15

### **Artes Decorativas**

#### **Objetivo Geral:**

As atividades de expressão plástica permitem ao idoso exprimir-se, desenvolver e estimular a imaginação e a criatividade através das várias formas que a expressão plástica abrange.

#### **Objetivos específicos:**

- Desenvolver a motricidade fina, a precisão manual e a coordenação psico-motora;
- Desenvolver o sentido crítico e estético;
- Sensibilizar para a importância da reciclagem;
- Enriquecer as qualidades grupais, coesão, partilha e trabalho de equipa.

#### **Atividades:**

As atividades passam por várias técnicas de expressão plástica: Pintura; Tapeçarias e Bordados; Colagens;  
Trabalho com tecidos e materiais para reciclar

**Material:** Lã, Algodão, tecido, Agulha, Papel, Canetas, lápis, pincéis, tela, tinta, materiais de desperdício, entre outros

**Recursos Humanos:** Educadora Social / Estagiárias de Educação Social da Escola Superior de Educação

**Destinatários:** Todos os seniores do Lar e Centro de Dia e Centro de Convívio

**Dias/Duração:** Sexta-feira das 14h00 às 16h00

### **Mimos de Beleza**

#### **Objetivo Geral:**

Promoção do bem-estar físico e mental do idoso, num momento personalizado e único.

#### **Objetivos específicos:**

- Contribuir para o aumento da autoestima,
- Proporcionar uma maior sensibilidade para a realidade envolvente apelando aos diferentes sentidos, sobretudo o tato, o olfato e a audição;
- Combater o stress;
- Proporcionar um momento SPA personalizado

#### **Atividades:**

Esta atividade passa por receber a cliente numa sala com um ambiente agradável (com velas de cheiro, produtos de beleza, música de relaxamento) onde se realiza uma limpeza de pele ao rosto e às mãos com uma massagem de relaxamento. No final é convidada a tomar um chá e aproveitar o momento para troca de impressões.



**Material:** Produtos de beleza: cremes, hidratantes, algodão, batas, toucas, luvas, velas de cheiro, leitor de CDs, entre outros.

**Recursos Humanos:** Educadoras Sociais

**Destinatários:** Todos os seniores do Lar e Centro de Dia e Centro de Convívio (funciona com marcação prévia)

**Dias/Duração:** Quarta-feira das 10h30 às 11h30

### **Passeios e Visitas**

**Objetivo Geral:**

Promover o contato com o exterior contrariando o desenraizamento social dos idosos e incrementando a participação ativa dos idosos.

**Objetivos específicos:**

- Promover atividades de exterior em contextos diversificados de forma a alargar horizontes e proporcionar diferentes experiências
- Favorecer o alargamento de conhecimentos culturais do nosso país
- Proporcionar momentos de lazer e bem-estar
- Estimular a participação e o convívio

**Atividades:**

Estas atividades compreendem: Ida ao teatro, museus, exposições, feiras, parques naturais e visitas com fins religiosos a locais sagrados, passeios a cidades que sejam relativamente próximas do Porto. Este ano letivo a proposta é ir a Fátima, Guimarães, Viseu e Aveiro.

**Material:** telefone e internet (para o estabelecimento de contactos); meio de transporte (público ou alugado)

**Recursos Humanos:** Educadora Social e outros colaboradores que sejam necessários e pertinente a sua ida

**Destinatários:** Todos os seniores do Lar e Centro de Dia e Centro de Convívio

**Dias/Duração:**

As visitas são de acordo com a agenda cultural da cidade e os passeios trimestralmente (se possível)

### **Participação em eventos da Instituição / Comunidade**

**Objetivo Geral:**

- Incentivar a participação dos idosos em atividades conjuntas com as outras valências do CSV

**Objetivos específicos:**

- Promover a intergeracionalidade
- Intensificar laços
- Reforçar a articulação intra e interinstitucional

**Atividades:**

- Eventos e festas ao longo do ano (Carnaval, Celebração da Páscoa e Natal, festa de Final de Ano...)
- Promover o intercâmbio entre diferentes gerações, articulando sobretudo, com as unidades infantis do CSV mas também com outras instituições

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação na Festa de S. Nicolau e Presépio ao Vivo</li> <li>- Comemoração de festas sazonais, Santos Populares, S. Martinho, Dia da mãe, Dia do Pai, etc...</li> <li>- Participação na Festa de Final de Ano Letivo</li> </ul>
<b>Observações:</b>
<p>Este plano de atividades ocupacionais aplica-se a todas as Respostas Sociais para seniores do CSPNSV, sendo que o Serviço de Apoio Domiciliário tem o seu projeto / Plano específico adaptado às características dos clientes (ver SAD).</p>

# Regulamento Interno

Centro Social Paroquial de  
Nossa Senhora da Vitória

# LAR

## Índice

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

CAPÍTULO II – Do Processo de (RE) Inscrição e Admissão dos Clientes

CAPÍTULO III – Das Instalações e Regras de Funcionamento

CAPÍTULO IV – Dos Direitos e Deveres

## **REGULAMENTO INTERNO - LAR**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

###### **Âmbito de Aplicação**

O lar de idosos do **Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória**, adiante designado por CSPNSV com acordo de cooperação, celebrado a 13 de Setembro de 2008, com o Instituto Segurança Social, IP / Centro Distrital do Porto, rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

###### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento destina-se ao alojamento colectivo e prestação de serviços próprios de acolhimento de idosos e rege-se pelo Despacho Normativo n.º 12/98, de 25 de Fevereiro e demais legislação aplicável.

##### **NORMA III**

###### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da sua vida privada;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento;

3. Promover a participação activa dos clientes e dos seus familiares e / ou seus representantes legais ao nível desta resposta social.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços mínimos assegurados e actividades complementares desenvolvidas**

**A:** Como contrapartida do pagamento da mensalidade estabelecida, são assegurados os seguintes serviços:

1. Alojamento;
2. Alimentação;
3. Cuidados de higiene pessoal;
  
4. Tratamento da roupa;
5. Actividades ocupacionais;
6. Cuidados de enfermagem;
7. Administração da medicação;
8. Marcação de consultas de especialidade e quando necessário, o respectivo acompanhamento;

**B:** Estão excluídos da alínea A, os custos com, nomeadamente, medicamentos, fisioterapia e reabilitação, consultas médicas, transporte em ambulâncias, camas articuladas especiais diversas das detidas pelo estabelecimento, fraldas, meios auxiliares de diagnóstico ou outros serviços não previstos na alínea A, os quais serão debitados em separado.

#### **NORMA V**

Os serviços referidos na Norma IV, alínea B serão assumidos pelo Lar através do seu pagamento extra mensalidade em valor fixado no preçário, ou

adquiridos pelo estabelecimento, sendo efectuado o seu reembolso, pelos familiares ou responsáveis. O valor em causa será acumulado com a mensalidade do mês seguinte.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de admissão dos clientes**

**A:** São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Ser vontade própria do candidato, ser admitido e passar a residir no Lar;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando excepções que serão devidamente avaliadas;
3. Não ser portador de qualquer doença infecto-contagiosa ou do foro psiquiátrico que possa prejudicar a saúde, estabilidade ou convivência dos demais utentes;
4. Assinatura do contrato e aceitação do presente regulamento.

**B:** Caso o candidato não possa expressar livremente a sua vontade, deverão ser os representantes legais a requererem a sua admissão.

#### **NORMA VII**

##### **Candidatura**

**A.** Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do

processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade ou cédula pessoal do cliente e do representante legal, quando necessário;
2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
4. Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
5. Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

**C.** Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela / curatela.

**D.** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VIII**

### **Critérios de Selecção**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Avaliação das necessidades: isolamento, falta de recursos e desajustamento familiar grave;
2. Residir na área de intervenção do estabelecimento;
3. Incapacidade ou indisponibilidade da família.

## **NORMA IX**

### **Admissão**

**A** – Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

**B** – É competente para decidir a Direcção do CSPNSV.

**C** – Caso o pedido de admissão seja deferido, o candidato será convocado por escrito para reservar a vaga no prazo de 8 dias.

## **NORMA X**

### **Período Experimental**

A admissão dos utentes será sempre condicionada ao período experimental de 30 dias quer para a ambientação dos novos clientes quer para a observação de situações que passem despercebidas no momento da triagem ao director técnico e que sejam impeditivas da sua continuidade no lar.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ou outro motivo, o cliente ou seu representante legal, deverá contactar o Lar, a fim de se informar se fica em lista de espera e qual a posição que o cliente ocupa.

## **NORMA XII**

### **Recepção**



A recepção dos clientes é feita pela Direcção do estabelecimento ou por quem a substitua, que os apresentará aos demais e os acompanhará na visita às instalações do estabelecimento.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA XIII**

###### **Lotação do estabelecimento**

O estabelecimento tem a lotação máxima de 10 idosos.

##### **NORMA XIV**

###### **Direcção e coordenação do lar**

**A** – A coordenação, distribuição e direcção dos serviços e do pessoal do respectivo sector cabe à directora(o) técnica(o) do estabelecimento.

**B** – O nome do director técnico está afixado no estabelecimento em local bem visível.

##### **NORMA XV**

###### **Tipo de Alojamento**

**A** - As instalações são compostas por:

- Piso -1: Cozinha duas despensas, um WC e vestiários dos funcionários (reservado só ao pessoal), no exterior, do mesmo piso, Lavandaria.
- Piso 0: Recepção, um WC, sala de refeições.
- Piso 1: Sala-de-estar e convívio, sala de actividades, dois WCs.

- Piso 2: Um quarto triplo e WC, um quarto duplo e WC e WC com banho de apoio e gabinete de enfermagem.

- Piso 3: Um quarto Triplo e WC, um quarto duplo e WC, Gabinete médico e Gabinete Técnico.

**B** – Os utentes poderão ser transferidos do quarto de acordo com a sua dependência física/psíquica, ou incompatibilidade com outro cliente.

**C** – Tratando-se de casais, no caso de falecimento de um dos cônjuges será respeitado um período de tempo, a definir pelo estabelecimento, findo o qual o quarto será ocupado por outra pessoa, salvo se, for acordado outro regime.

## **NORMA XVI**

### **Horário das refeições**

**A** - O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

- Pequeno-almoço: das 8 horas e 30 m às 9 horas e 30m;
- Almoço: das 12 horas às 13 horas;
- Lanche: às 16 horas;
- Jantar: das 19 horas às 19 horas e 30 m;
- Ceia: das 22 horas às 22 horas e 30 m.;

**B** – Haverá dois tipos de ementas: geral (peixe ou carne) e dieta para os casos prescritos pelo médico.

**C** – Todas as refeições serão servidas na sala de refeições, podendo eventualmente ser servidas no quarto, desde que haja motivos atendíveis que o justifiquem.

**D** – As ementas serão elaboradas e afixadas semanalmente em local visível.

O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no Hall de entrada, no painel das informações.

### **NORMA XVII**

#### **Higiene das instalações**

**A** – A limpeza das instalações será efectuada, diariamente, pelo pessoal do estabelecimento.

**B** – Os utentes não podem permanecer nos quartos ou noutras dependências aquando da limpeza dos mesmos.

### **NORMA XVIII**

#### **Horários de funcionamento e entrada e saída de visitas**

**A** – O estabelecimento funciona todos os dias, 24 horas por dia.

**B** – As saídas diárias dos utentes são livres, salvo contra indicação médica, devendo dar entrada no lar até às 23 horas.

**C** – Durante o período de ausência, os clientes bem como os familiares ou acompanhantes assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade ao estabelecimento.

**D** – As ausências às refeições não conferem aos utentes qualquer direito ou desconto na mensalidade.

**E** – Caso o cliente pretenda pernoitar fora do lar, deverá previamente e por escrito, dar conhecimento à entidade responsável no lar.

**F** – Os clientes poderão receber visitas, diariamente, entre as 10 horas e as 12 horas e as 14 horas e as 18 horas.

**G** – Exceptuando-se do disposto no nº anterior, os casos dos clientes cujas visitas, por imperativos profissionais ou outros não possam observar o horário estabelecido, devendo, neste caso, ser acordado outro horário, o qual, não poderá perturbar o normal funcionamento do lar.

**H** – O horário das visitas e de funcionamento está afixado no estabelecimento, em local bem visível.

### **NORMA XIX**

#### **Passeios ou deslocações em grupo**

Todos os passeios realizados em grupo, serão previamente programados com os utentes e informados os familiares ou representantes legais, quando necessário.

### **NORMA XX**

#### **Quadro de pessoal**

**A** – Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.

**B** – O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

A direcção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **Direitos e Deveres**

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os clientes do lar têm os seguintes direitos:

1. Serem tratados com respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
2. Colocar fotografias ou objectos de decoração no quarto, (salvaguardando o facto de não danificar as paredes), para auxiliar na integração e desenvolver um sentimento de pertença ao espaço;
3. Tomar parte nas festas, passeios ou visitas organizadas pelo lar, de acordo com os respectivos fins ou programas, suportando os seus custos, se for caso disso;
4. Em regime excepcional e mediante aprovação prévia pode convidar familiares ou amigos para almoçar ou jantar com o cliente, responsabilizando-se pelo pagamento dessas refeições aos preços em vigor.

## **NORMA XXIII**

### **Deveres dos utentes**

Consideram-se deveres dos clientes:

1. Cumprir com as normas do estabelecimento de acordo com o estipulado no contrato e no regulamento interno;
2. Pagar pontualmente a mensalidade fixada e as alterações subsequentes, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade, conforme o acordado no contrato;
3. Cumprir os horários fixados no lar;
4. Abster-se de provocar ruídos de qualquer natureza, especialmente nas horas de silêncio, regulando os aparelhos se som;
5. Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamentos colocados à sua disposição, evitando tudo o que danifique o quarto e demais instalações do lar;
6. Sujeitar-se aos exames médicos periódicos e aos que sejam necessários para a saúde e bem-estar;
7. Aceitar os tratamentos que lhe sejam prescritos pelo médico e efectuados pelo pessoal deles encarregado;
8. Tratar com educação e urbanidade todos os demais clientes, servidores e visitantes do lar;
9. Não entrar em conflito com os outros clientes ou funcionários;

#### **NORMA XXIV**

##### **Direitos dos funcionários**

Os funcionários do lar gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade gozando de todos os direitos concedidos pelos diplomas reguladores das relações laborais.

#### **NORMA XXV**

##### **Deveres do pessoal**

Ao pessoal em serviço no lar cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação em vigor.

## **CAPÍTULO V**

### **Da Segurança e da Saúde**

#### **NORMA XXVI**

##### **Da Segurança**

**A** – Como prevenção de acidentes, devem ser observadas as seguintes orientações:

1. Andar devagar em todas as áreas da casa;
2. Abrir as portas devagar evitando magoar quem esteja a passar;
3. Nunca subir a bancos ou cadeiras para tirar alguma coisa de um local elevado, pedindo ajuda aos funcionários se necessário;
4. Se vir água ou outro líquido derramado, chamar alguém do pessoal, evitando assim escorregar ou que alguém caia;
5. Em caso de incêndio, tente manter-se calmo e siga as instruções que lhe são dadas pelo pessoal;

#### **NORMA XVII**

##### **Da Saúde**

**A** – No âmbito do contrato celebrado com o cliente, são prestados os seguintes cuidados de saúde:

1. Consultas de simples acompanhamento, pelo médico assistente do lar, nos dias e horário afixado no estabelecimento, efectuando uma sessão de consulta semanal;
2. Serviço de Enfermagem de simples acompanhamento, em dias e em horário afixado;

**B** – Quando o estado de saúde dos clientes exija, os mesmos serão enviados para um hospital, sempre que seja avaliado o seu estado de saúde como sendo recomendável o tratamento hospitalar, ficando sempre a cama

reservada, por ocupada, não sendo devido qualquer reembolso pelo tempo em que o utente permanecer no hospital ou clínica escolhida pelos familiares ou representante legal do cliente

**C** – Em caso de doença ou acidente, o estabelecimento obriga-se a comunicar imediatamente o facto aos familiares do cliente ou a outras pessoas por ele indicadas.

**D** – É vedado às visitas / familiares fornecerem ao cliente qualquer tipo de medicamento, que não seja através do seu médico assistente e com o conhecimento do serviço clínico do estabelecimento.

**E** – Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, tudo ao abrigo do esquema do serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social vigentes ou outro sistema pelo qual o cliente esteja abrangido.

## **CAPÍTULO VI**

### **Da mensalidade e dos Bens do Cliente**

#### **NORMA XXVIII**

##### **Mensalidades**

A mensalidade é calculada de acordo com as circulares orientadoras do Instituto da Segurança Social ou do organismo que a substitua, respeitando os protocolos de cooperação vigentes.

#### **Norma XXIX**

(Percentagem de Comparticipações)

Autónomos	70%
-----------	-----



Dependentes	85%
-------------	-----

1. A tabela de comparticipações é calculada de acordo com a legislação em vigor, e encontra-se afixada em local visível;
2. As comparticipações dos utentes são objecto de revisão anual, a realizar no início de cada ano civil;
3. O valor da comparticipação é calculada com base no rendimento mensal anual do utente, utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{RA} = \frac{14 \text{ Meses}}{12 \text{ Meses}} = \text{RMI} \times 70\% \text{ Percentagem aplicada aos utentes autónomos}$$

$$\text{RA} = \frac{14 \text{ Meses}}{12 \text{ Meses}} = \text{RMI} \times 85\% \text{ Percentagem aplicada aos utentes dependentes}$$

Em que:

RA = Rendimento Anual

RMI = Rendimento mensal ilíquido

70% / 85% = Percentagem aplicada

### **Norma XXX (Rendimento Mensal Ilíquido)**

O rendimento mensal ilíquido é definido pela soma das remunerações do utente, anualmente auferidas a qualquer título, pensões de invalidez, de velhice, de sobrevivência do utente e ou percentagem da terceira pessoa.

### **NORMA XXXI**

#### **Prazo e local de pagamento**

- A** – A mensalidade deverá ser paga até ao dia 8 do mês que disser respeito.
- B** – Na mesma data deverão ser pagos todos os serviços prestados no mês anterior não incluídos na mensalidade.
- C** – A falta de pagamento da mensalidade dentro do prazo estipulado, constitui o cliente em mora com as devidas consequências legais.
- D** – A mensalidade poderá ainda ser alterada, mediante acordo com o cliente, quando o seu estado de saúde implique determinado grau de dependência.

### **NORMA XXXII**

#### **Depósito e guarda dos bens dos clientes**

- A** – No momento da admissão será elaborado um inventário em triplicado, de todos os pertences do cliente, em impresso próprio sendo entregue um exemplar ao cliente, outro à família.
- B** – O estabelecimento não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor do cliente salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direcção do estabelecimento, mediante recibo, ficando, neste caso depositados em nome do cliente.
- C** – Os utentes poderão ter em seu poder objectos de uso pessoal, desde que não sejam cortantes ou contundentes.

## **CAPÍTULO VII**

### **Disposições Finais**

#### **NORMA XXXIII**

##### **Contrato**

**A** - Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e o CSPNSV deve ser celebrado, por escrito, um contrato.

**B** – O contrato pode ser rescindido a qualquer momento por ambas as partes, devendo, contudo, ser dado um período de pré-aviso de 30 dias.

**C** – O contrato de prestação de serviços cessa automaticamente por denúncia de ambas ou de uma das partes, por morte do utente. Independente da data, da rescisão do contrato a mensalidade do mês tem de ser paga na totalidade.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Espólio**

**A** – Falecendo algum cliente, o respectivo espólio deverá ser reclamado pelos herdeiros, acompanhado das certidões de óbito e de habilitação de herdeiros. Não sendo reclamado no prazo de 1 ano após a data do óbito, o espólio reverte a favor do CSPNSV.

**B** – As despesas de funeral são da responsabilidade da família do cliente.

#### **NORMA XXXV**

##### **Livro de reclamações**

**A** – Este estabelecimento possui livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, poderá ser solicitado à Direcção pelo cliente sempre que desejado.

**B** – A existência de livro de reclamações está publicitada no Hall de entrada, junto ao placar informativo.

### **NORMA XXXVI**

#### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

### **NORMA XXXVII**

#### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Entrada em vigor**

**A** - O presente Regulamento entra em vigor a 1 de Outubro de 2008.

**B** – Aquando da assinatura do contrato deve ser dado um exemplar deste regulamento a cada utente e, se for caso disso, ao familiar acompanhante, o qual será assinado rubricado pelo cliente ou representante legal.

Declaro que me foi lido e explicado este regulamento, o qual vai por mim assinado nesta página e rubricado em todas as demais.

A Direcção do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Vitória

(Assinatura do cliente e/ou representante legal)

Porto, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ .

## **Anexo 4 – Regulamento Interno do Centro de Dia**

### **REGULAMENTO INTERNO**

#### **Capítulo I**

##### **(Disposições Gerais)**

##### **Norma I (Âmbito de aplicação)**

O Centro de dia do **Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória**, adiante designado por CSPNSV com acordo de cooperação, celebrado a 13 de Outubro de 2008, com o Instituto Segurança Social, IP / Centro Distrital do Porto, rege-se pelas seguintes normas.

##### **Norma II (Legislação aplicável)**

Este equipamento prestador de serviços, rege-se pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio e demais legislação aplicável.

##### **Norma III (Objectivos do regulamento)**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Definir regras de funcionamento da valência de Centro de Dia;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento prestador de serviços, nomeadamente no que toca à sua organização, aos utentes e às suas participações;
3. Este Regulamento está disponível para consulta integral no gabinete administrativo;

##### **Norma IV (Serviços prestados e actividades desenvolvidas)**

O Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória, através da sua Valência de Centro de Dia, prevê a prestação de serviços indispensáveis à satisfação das necessidades dos seus utentes, promovendo o seu bem-estar geral.

**Serviços Prestados:**

1. Alimentação adequada.
2. Tratamento de roupa.
3. Higiene Pessoal.
4. Acompanhamento Psico – Social.
5. Actividades sócio-culturais e recreativas

**Capítulo II**  
**(Processo de Selecção e Admissão dos Utentes)**  
**Norma V**  
**(Condições de Admissão)**

São condições de admissão necessárias à frequência desta Valência:

1. Ter vontade de ser admitido na Valência de Centro de Dia;
2. Aceitar o presente Regulamento;
3. Ser residente na freguesia da Vitória prioritariamente;
4. Ter idade igual ou superior a 65 anos;
5. Ter idade inferior a 65 anos, mas que se encontrem em manifesta vulnerabilidade física, social ou psicológica;
6. Pessoas idosas em situação de isolamento social;
7. Pessoas que não apresentem patologias mentais, ou de outra natureza e que requeiram cuidados especiais que a instituição não possa prestar de outra forma.

**Norma VI**  
**(Candidatura)**

1. Para efeitos de admissão, o utente deve candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do seu processo devendo fazer prova das declarações prestadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- . Do B.I. e do B.I. do representante legal quando necessário;
- . Cartão de contribuinte, e do representante legal quando necessário;
- . Cartão de beneficiário, e do representante legal quando necessário;
- . Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e de todos os subsistemas aos quais o utente eventualmente pertença;
- . Relatório médico, comprovativo da história clínica;
- . Comprovativo dos rendimentos do utente;
- . Recibo da renda de casa;
- . Declaração da farmácia da despesa mensal com medicação crónica;

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues à Técnica de Serviço Social, que os estudará e os integrará no dossier do utente.

3. Em caso de admissão urgente mediante análise e parecer da Direcção, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios. Todavia deve ser iniciado logo que possível, o processo de obtenção dos dados em falta para que haja um dossier completo.

## **Norma VII**

### **(Critérios de Selecção)**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:



1. Ser utente de outra valência;
2. Residir na freguesia da vitória, Centro Histórico, e freguesias limítrofes;
3. Encontrar-se em situação de isolamento.
4. Ausência de retaguarda familiar.
5. Ser autónomo nas Actividades de Vida Diária.

### **Norma VIII**

#### **(Admissão)**

1. Recebida a candidatura, esta é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar proposta de admissão e submete-la à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir a Direcção do Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente dentro do prazo de 15 (quinze) dias.

### **Norma IX**

#### **(Listas de Espera)**

No caso de não existir vaga, o candidato é informado da existência ou não de lista de espera, e caso ela exista, a posição que ocupa, que pode eventualmente ser alterada face à ocorrência de alguma situação manifestamente grave e urgente.

### **Capítulo III**

#### **(Instalações e Regras de Funcionamento)**

### **Norma X**

#### **(Instalações)**

O Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória, tem a sua sede na Rua de S. Miguel, nº 44 – 4050 Porto, onde funcionam os serviços administrativos e serviços de apoio técnico. O equipamento social para as valências de apoio à Terceira Idade, nomeadamente para a

valência de Centro de Dia, esta sedado na Rua de S. Miguel nº 9 a 11 - 4050 Porto, e as suas instalações são compostas por:

Sala de convívio / Sanitários dos utentes com duche / Lavandaria / Sala de Jantar / Cozinha / Instalação sanitária de apoio ao duche / Gabinete técnico / Pátio.

### **Norma XI (Refeições)**

A alimentação é considerada adequada para esta faixa etária, sendo respeitados regimes de alimentação especiais, nomeadamente dietas e restrições alimentares, quando aconselhadas e declaradas pelo médico do utente. O mapa das ementas é afixado semanalmente em local visível.

Os horários das refeições são os seguintes:

Pequeno-almoço – 9h30

Almoço – 12h00

Lanche – 15h00

Jantar – 18h00

### **Norma XII (Horário de Funcionamento e Horário da Visita)**

O horário de funcionamento da valência de Centro de Dia é de 2ª a 6ª Feira das 9h00 às 19h00.

### **Norma XIII (Passeios e deslocações em grupo)**

O Plano de actividades é elaborado e afixado anualmente, onde estão mencionadas as actividades previstas. Podem ser realizadas actividades espontâneas que não estejam mencionadas no plano anual, mas que tenham interesse cultural lúdico – recreativo. Durante passeios ou deslocações em grupo, os utentes devem ir identificados e respeitar sempre as ordens dos acompanhantes.

**Norma XIV**  
**(Quadro de Pessoal)**

O quadro de pessoal deste estabelecimento está afixado, contendo a indicação do nº de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação específica para as I.P.S.S (contrato Colectivo de Trabalho). Qualquer assunto relativo ao pessoal, será tratado de acordo com a mesma legislação.

**Norma XV**  
**(Responsabilidade Técnica)**

A responsabilidade Técnica deste equipamento, compete a um Técnico cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado.

**Capítulo IV**  
**(Direitos e Deveres)**

**Norma XVI**  
**(Direitos dos Utentes)**

Os utentes têm direito:

1. . À prestação de cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, no sentido de promover a manutenção da autonomia e do bem estar geral;
2. A uma alimentação adequada e ao cumprimento de regimes alimentares prescritos pelo seu médico;
3. A participar nas actividades promovidas;
4. Ao respeito pela diferença / individualidade e privacidade;
5. A obter apoio e acompanhamento psico – social;
6. Ao respeito pelas suas convicções religiosas e políticas;
7. À informação sobre qualquer alteração das regras de funcionamento do Centro de Dia.

**Norma XVII**  
**(Deveres dos Utentes)**

Os utentes têm o dever de:

1. Tratar com respeito a Direcção, a equipa de trabalho e todos os utentes,
2. Dar cumprimento às normas expressas no regulamento interno, bem como a qualquer decisão tomada sobre o seu funcionamento;
3. Na medida da sua autonomia e dos seus interesses, deve participar na dinâmica diária do Centro de Dia, no sentido de manter a sua autonomia
4. Participar ao Director Técnico, qualquer alteração do seu estado de saúde, de dieta ou prescrição medicamentosa;
5. Efectuar mensalmente o pagamento da comparticipação que lhe está atribuída, de acordo com a tabela em vigor e prazos estabelecidos.

#### **Norma XVIII (Direitos do Centro de Dia)**

São direitos da entidade prestadora de serviços:

1. Ver respeitados os seus órgãos sociais;
2. Ver respeitados as normas inscritas no presente regulamento, bem como qualquer decisão tomada sobre o seu funcionamento;
3. Ver satisfeito o pagamento da comparticipação mensal atribuída pela prestação de serviços até dia 8 do mês corrente ou logo após a recepção da pensão / reforma.

#### **Norma XIX (Deveres do Centro de Dia)**

São deveres da entidade prestadora de serviços os seguintes:

1. Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno;

2. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
3. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, nomeadamente através da auscultação dos utilizadores;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos dos utentes;
5. Dispor de um livro de reclamações;

**Norma XX**  
**(Tabela de Comparticipações)**

1. A tabela de comparticipações é calculada de acordo com a legislação em vigor, e encontra-se em local visível;
2. As comparticipações dos utentes são objecto de revisão anual, a realizar no início de cada ano civil;
3. O valor da comparticipação é calculado com base no rendimento mensal ilíquido do utente, utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{RMI} \times 14 - \text{DF} \times \%$$

Em que:

RMI = Rendimento mensal ilíquido

DF = Despesas fixas

% = Percentagem aplicada

4. Constituem despesas fixas a deduzir ao rendimento mensal ilíquido do utente, a renda de casa / crédito, encargos médios mensais com medicamentos para doença crónica, água e luz.
5. Caso o utente não pretenda usufruir de todos os serviços da valência Centro de Dia, ser-lhe-ão descontados os respectivos encargos, de acordo com as seguintes percentagens:
  - Alimentação (Pequeno-Almoço)---5%
  - Alimentação (Almoço e Lanche)---20%
  - Alimentação (jantar) -----10%

Tratamento de Roupa -----	5%
Higiene de Pessoal -----	5%
Outros Serviços -----	5%

#### **Norma XXI**

##### **(Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente)**

No caso do utente desejar interromper a prestação de cuidados, deve comunicar ao elemento(s) responsável pela valência, com 15 dias de antecedência, desde que tenha previsão do facto.

#### **Norma XXII**

##### **(Contrato)**

Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços entre o utente ou seu representante legal e o Centro de Dia.

#### **Norma XXIII**

##### **(Livro de Reclamações)**

**A** – Este estabelecimento possui livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, poderá ser solicitado à Direcção pelo cliente sempre que desejado.

**B** – A existência de livro de reclamações está publicitada no Hall de entrada, junto ao placar informativo.

#### **Capítulo V**

##### **(Disposições Finais)**

#### **Norma XXIV**

##### **(Alterações ao Regulamento)**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a

antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

**Norma XXV**

**(Integração de Lacunas)**

No caso de existirem lacunas no presente regulamento, serão suprimidas pela Direcção do Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória, tendo em consideração a legislação específica em vigor.

**Norma XXVI**

**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor em 1 de Outubro de 2008

Declaro que me foi lido e explicado este regulamento, o qual vai por mim assinado nesta página e rubricado em todas as demais.

A Direcção do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Vitória

(Assinatura do cliente e/ou representante legal)

Porto, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## **Anexo 5 – Regulamento Interno do Centro de Convívio**

### **Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória**

# **Regulamento Interno do Centro de Convívio**

## **Capítulo I**

### **(Disposições Gerais)**

#### **Norma I**

##### **(Âmbito de aplicação)**

O Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória, encontra-se registado na Direcção Geral de Segurança Social, no Livro 3 das Fundações de Solidariedade Social sob o nº 32/84, folhas 120, com a natureza jurídica de Associação.

#### **Norma II**

##### **(Legislação aplicável)**

Este equipamento prestador de serviços, rege-se pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio.

#### **Norma III**

##### **(Objectivos do regulamento)**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Definir regras de funcionamento da valência do Centro de Convívio;



2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento prestador de serviços, nomeadamente no que toca à sua organização, aos utentes e às suas participações;
3. Este Regulamento está disponível para consulta integral no gabinete administrativo;

## **Capítulo II**

### **(Centro de Convívio – Caracterização)**

#### **Norma IV (Âmbito)**

O Centro de Convívio é uma valência de apoio à Terceira Idade do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Vitória. É um estabelecimento dirigido a pessoas idosas / reformadas de ambos os sexos.

#### **Norma V (Fins)**

1. O Centro de Convívio é um espaço que pretende abranger a população idosa da freguesia da Vitória, particularmente a que se encontra em situação de isolamento social.
2. O Centro de Convívio tem por objectivos:
  - a) Proporcionar protecção e adequadas medidas que visem diminuir factores de risco atentatórios da saúde física e mental do idoso;
  - b) Proporcionar aos utentes a criação e/ou reforço de laços de solidariedade;
  - c) Diminuir diferenças de oportunidade relativas à situação sócio-económica;
  - d) Desenvolver acções lúdico-recreativas que visem o bem-estar dos utentes;
  - e) Proporcionar um espaço de atendimento, encaminhamento e acompanhamento em todo o processo de permanência e participação no centro;

- f) Prestar informação aos utentes visando sensibilizar e informar esta população dos seus reais direitos sociais.

3. Para cumprir os objectivos referidos serão prestados serviços de acompanhamento psicossocial e lanche diário. Serão também implementadas actividades de lazer, cultura e recreio, animação sócio-cultural e recreativa, jogos tradicionais, saídas ao exterior, visitas culturais, comemoração de festas anuais, entre outras.

### **Capítulo III**

#### **(Processo de Selecção e Admissão dos Utes)**

##### **Norma VI**

##### **(Condições de Admissão)**

São condições de admissão necessárias à frequência desta Valência:

1. Ter vontade de ser admitido na Valência de Centro de Convívio;
2. Ser residente na freguesia da Vitória ou noutras freguesias do Centro Histórico do Porto
3. Aceitar o presente Regulamento;
4. Ter idade igual / superior a 60 anos, ou estar reformado por invalidez;
5. Ter idade inferior a 60 anos, mas que se encontrem em manifesta vulnerabilidade física, social ou psicológica;
6. Pessoas que não apresentem patologias mentais ou de outra natureza e que requeiram cuidados especiais que a instituição não possa prestar de outra forma.

##### **Norma VII**

##### **(Candidatura)**

1. Para efeitos de admissão, o utente deve candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do seu processo devendo fazer prova das declarações prestadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - . Bilhete de Identidade do Utes;

- . Cartão de beneficiário da Segurança Social,
  - . Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e de todos os subsistemas aos quais o utente eventualmente pertença;
  - . Número de Contribuinte;
  - . Comprovativo dos rendimentos do utente;
  - . Recibo da renda de casa, luz, água e telefone;
  - . Declaração da farmácia da despesa mensal com medicação crónica;
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues à Técnica de Serviço Social, que os estudará e os integrará no dossier do utente.

### **Norma VIII (Critérios de Selecção)**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

1. Encontrar-se em situação de manifesta necessidade de acesso aos serviços prestados pela valência;
2. Ser utente de outra valência;
3. Residir na freguesia da Vitória, Centro Histórico, e freguesias limítrofes;
4. Encontrar-se em situação sócio-económica desfavorecida.
5. Pessoas idosas em situação de isolamento social;
6. Pessoas com baixos recursos económicos;

### **Norma XV (Admissão)**

1. Recebida a candidatura, proceder-se-á à sua análise técnica pelos responsáveis desta valência, que elaborarão proposta de admissão, submetendo-a à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir a Direcção do Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente dentro do prazo de 15 (quinze) dias.

**Norma X**  
**(Listas de Espera)**

No caso de não existir vaga, o candidato é informado da existência ou não de lista de espera e, caso ela exista, a posição que ocupa, a qual pode eventualmente ser alterada face à ocorrência de alguma situação manifestamente grave e urgente.

**Capítulo IV**  
**(Instalações e Regras de Funcionamento)**

**Norma XI**  
**(Instalações)**

O Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória, tem a sua sede na Rua de S. Bento da Vitória, n.º 2 – 4050 Porto, sendo que os serviços administrativos e serviços de apoio técnico funcionam na Rua de S. Miguel, n.º 44 – 4050 Porto. O equipamento social para as valências de apoio à Terceira Idade, nomeadamente para as valências de Lar e Centro de Dia, está sediado na Rua de S. Miguel n.º 9 a 11 - 4050 Porto, estando afectas ao funcionamento do Centro de Convívio as instalações compostas por:

Sala de convívio / Sanitários dos utentes com duche, Sala de Jantar / Cozinha / Gabinete técnico / Pátio.

**Norma XII**  
**(Refeições)**

O lanche é o considerado adequado para esta faixa etária. O mapa da respectiva ementa é afixado semanalmente em local visível (no painel da sala de convívio).

O lanche será servido, habitualmente, às 16h00.

**Norma XIII**  
**(Horário de Funcionamento)**

O horário de funcionamento da valência de Centro de Convívio é de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> Feira das 14h00 às 17h30.

**Norma XV**  
**(Períodos de Encerramento)**

O Centro de Convívio terá como períodos de encerramento os seguintes:

- 24 de Dezembro;
- 31 de Dezembro;
- Segunda-feira de Páscoa;
- Uma quinzena do mês de Agosto.

**Norma XV**  
**(Equipa e Actividades)**

1.º As actividades serão programadas pela equipa da unidade/valência, de forma a constituírem um Plano Anual de Actividades, com base no qual se efectuará o planeamento específico aquando da respectiva execução. A avaliação deverá ser contínua e sumativa para ser objecto de análise, a registar no Relatório Anual.

2.º Podem ser realizadas actividades espontâneas que não estejam mencionadas no plano anual, mas que tenham interesse cultural ou lúdico–recreativo. Durante passeios ou deslocações em grupo, os utentes devem ir identificados e respeitar sempre as ordens dos acompanhantes.

**Norma XVI**  
**(Quadro de Pessoal)**

O quadro de pessoal deste estabelecimento está afixado, contendo a indicação do nº de recursos humanos, formação e conteúdo funcional,

definido de acordo com a legislação específica para as I.P.S.S (contrato Colectivo de Trabalho). Qualquer assunto relativo ao pessoal, será tratado de acordo com a mesma legislação.

### **Norma XVII (Responsabilidade Técnica)**

A dinamização da equipa encarregada da organização e implementação das actividades será assegurada por um/a técnico/a Responsável, em articulação com a Coordenação, responsáveis pela elaboração das respectivas propostas a apresentar à Direcção.

## **Capítulo V (Direitos e Deveres)**

### **Norma XVIII (Direitos dos Utentes)**

Os utentes têm direito:

- À utilização dos serviços e equipamentos da instituição disponíveis para a respectiva valência;
- À igualdade de tratamento, independentemente da raça, credo, nacionalidade, idade, género e condição social;
- Serem tratados em boas condições de higiene e segurança, dentro das possibilidades da instituição;
- Aceitar as regras de funcionamento das diferentes actividades propostas;
- Participar, sempre que possível, nas actividades sócio-culturais e recreativas promovidas pela instituição;
- Garantir apoio psico-social, tendo como objectivo o ajustamento do indivíduo a si próprio e à comunidade onde se encontra inserido.

### **Norma XIX (Deveres dos Utentes)**

Os utentes têm o dever de:

- Tratar com respeito a Direcção, a equipa de trabalho e todos os utentes, contribuindo para a manutenção de um ambiente saudável;
- Dar cumprimento às normas expressas no regulamento interno, bem como a qualquer decisão tomada sobre o seu funcionamento;
- Na medida da sua autonomia e dos seus interesses, deve participar na dinâmica diária do Centro de Convívio, no sentido de manter a autonomia e desenvolver os sentimentos de solidariedade;
- Participar ao(s) elemento(s) responsável(s), qualquer alteração do seu estado de saúde, ou prescrição medicamentosa;
- Satisfazer mensalmente o pagamento da comparticipação que lhe está atribuída, de acordo com a tabela em vigor e prazos estabelecidos.

### **Norma XX (Direitos da Entidade)**

São direitos da entidade prestadora de serviços:

- Ver respeitados os seus órgãos sociais e todo o pessoal responsável pela prestação de serviços;
- Ver respeitados as normas inscritas no presente regulamento, bem como qualquer decisão tomada sobre o seu funcionamento;
- Ver satisfeito o pagamento da comparticipação mensal atribuída pela prestação de serviços até dia 10 de cada mês.

### **Norma XXI (Deveres da Entidade)**

São deveres da entidade prestadora de serviços os seguintes:

- Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno;

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, nomeadamente através da auscultação dos utilizadores;
- Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos dos utentes;
- Dispor de um livro de reclamações;
- Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivo método de cálculo.

## **Norma XXII**

### **(Motivos de suspensão)**

1.º O não cumprimento do estabelecido na Norma anterior, reserva à instituição o direito de suspender ou expulsar os idosos da valência.

2.º A deliberação de suspensão e ou expulsão dos idosos compete exclusivamente à Direcção após obter as informações técnicas que entender convenientes.

3.º Em caso de suspensão ou expulsão, o cartão de identificação de utente deverá ser entregue.

## **Norma XXIII**

### **(Tabela de Comparticipações)**

1. A tabela de comparticipações é calculada de acordo com a legislação em vigor, e encontra-se em local visível;
2. As comparticipações dos utentes são objecto de revisão anual, a realizar no início de cada ano civil;
3. O valor da comparticipação é calculado com base no rendimento mensal ilíquido do utente, utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{RMI} - \text{DF} \times 50\% = \text{RPC} \times 5\% =$$

Em que:

RMI = Rendimento mensal ilíquido

DF = Despesas fixas

5% = Percentagem aplicada de acordo com a Orientação Normativa nº 3 emanada pela Serviço da Segurança Social



4. Constituem despesas fixas a deduzir ao rendimento mensal ilíquido do utente, a renda de casa / crédito, luz, água, telefone e encargos médios mensais com medicamentos para doença crónica.

**Norma XXIV**  
**(Interrupção / cessação da prestação de Serviços por Iniciativa do Utente)**

1 No caso do utente desejar interromper a prestação temporária de cuidados ou a cessão do contrato, deve comunicar ao(s) elemento(s) responsável(s) pela valência, com 15 dias de antecedência, desde que tenha previsão do facto.

2 Se a simples interrupção do serviço for temporária e devidamente justificada, excedendo 15 dias não interpolados, haverá uma redução de 25% na comparticipação mensal, nos termos da alínea b) do n.º 2 , norma XII constante na Circular n.º 3 - Orientação Normativa - de 02/05/1997 (Direcção Geral da Acção Social).

**Norma XXV**  
**(Livro de Reclamações)**

Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui um livro de reclamações, que se encontra no gabinete administrativo, sempre ao dispor dos utentes que desejem exercer esse direito.

**Capítulo VI**  
**(Disposições Finais)**

**Norma XXVI**  
**(Alterações ao Regulamento)**

No termos da legislação em vigor, as alterações ao presente regulamento devem ser acordadas entre a Direcção do Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória e o utente ou o seu representante legal, e comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social do Porto, que é a entidade competente para o seu licenciamento.

**Norma XXVII**  
**(Integração de Lacunas)**

No caso de existirem lacunas no presente regulamento, serão supridas pela Direcção do Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória, tendo em consideração a legislação específica em vigor.

**Norma XXVIII**  
**(Entrada em Vigor)**

O        presente        Regulamento        entra        em        vigor        em  
-----/-----/-----

Pela Direcção

O Presidente

-----

(Pde. Agostinho Cesário Jardim Moreira)

## **DECLARAÇÃO**

**Eu** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, utente da valência de Centro de Convívio do  
Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória, declaro que tomei  
conhecimento, que me foi lido e explicado o Regulamento Interno  
de Funcionamento.

**Assinatura do Utente**

\_\_\_\_\_

**Assinatura do Representante Legal**

\_\_\_\_\_

**Anexo 6 – Regulamento do Serviço de Apoio Domiciliário**

**Regulamento Interno do  
Serviço de Apoio Domiciliário**

## INDICE

INDICE .....	165
Parte Geral .....	167
Capítulo I .....	167
(Disposições Gerais) .....	167
Art. 1 .....	167
Art. 2 .....	167
Art. 3 .....	168
Capítulo II .....	168
(Processo de Selecção e Admissão dos Clientes) .....	168
Art. 4 .....	168
Art. 5 .....	169
Art. 6 .....	169
Art. 7 .....	170
Art. 8 .....	170
Capítulo III .....	170
(Instalações e Regras de Funcionamento) .....	170
Art. 9 .....	170
Art. 10 .....	171
Art. 11 .....	171
Art. 12 .....	171
Art. 13 .....	171
Art. 14 .....	172
Capítulo IV .....	172
(Direitos e Deveres) .....	172
Art. 15 .....	172
Art. 16 .....	173
(Deveres dos Clientes) .....	173
Art. 17 .....	173
(Direitos da Entidade) .....	173
Art. 18 .....	173

(Deveres da Entidade) .....	173
Art. 19 .....	174
(Motivos de suspensão) .....	174
Art. 20 .....	174
(Tabela de Comparticipações) .....	174
Art. 21 .....	175
(Interrupção / cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente) .....	175
Art. 22 .....	175
(Contrato).....	175
Art. 23 .....	175
(Livro de Reclamações) .....	175
Capítulo V.....	176
(Disposições Finais) .....	176
Art. 24 .....	176
(Alterações ao Regulamento) .....	176
Art. 25 .....	176
(Integração de Lacunas) .....	176
Art. 26 .....	176
(Entrada em Vigor).....	176

## Parte Geral

Ver Regulamento Geral do Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora da Vitória.

### Capítulo I

#### (Disposições Gerais)

##### Art. 1

##### **(Objectivos do regulamento)**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Definir regras de funcionamento da valência de Apoio Domiciliário;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento prestador de serviços, nomeadamente no que toca à sua organização, aos clientes e às suas participações;
3. Este Regulamento está disponível para consulta integral no gabinete administrativo;

##### Art. 2

##### **(Objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário)**

O **Serviço de Apoio Domiciliário**, tem por objectivo:

1. Prestar cuidados e serviços no domicílio a pessoas com perda de autonomia, que não possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas ou realizar as actividades da vida diária;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e suas famílias;
3. Contribuir para a prevenção de situações de dependência;
4. Promover a autonomia;
5. Colaborar e ou assegurar o acesso a cuidados de saúde;
6. Contribuir para a manutenção do cliente no seu meio familiar e social.

### **Art. 3**

#### **(Serviços prestados e actividades desenvolvidas)**

O Centro Social Paroquial N.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Vitória, através da sua Resposta Social de Apoio Domiciliário, prevê a prestação de serviços indispensáveis à satisfação das necessidades dos seus clientes, promovendo o seu bem-estar geral.

Serviços Prestados:

1. Distribuição de alimentação adequada, no domicílio;
2. Tratamento de roupa;
3. Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
4. Manutenção de arrumos e limpeza da habitação necessária à natureza do apoio a prestar;
5. Outros Serviços, designadamente: acompanhamento a consultas / exames médicos, acompanhamento psico-social, aquisição de bens ou serviços no exterior, acompanhamento da refeição, manutenção de arrumos diários na habitação e apoio em situações de emergência

## **Capítulo II**

### **(Processo de Selecção e Admissão dos Clientes)**

#### **Art. 4**

#### **(Condições de Admissão)**

São condições de admissão necessárias à frequência desta Resposta Social:

1. Preferencialmente residir na freguesia da Vitória, ou na área de intervenção do serviço -Centro Histórico;
2. Aceitar o presente Regulamento;
3. Ter idade igual / superior a 60 anos, ou estar reformado por invalidez;
4. Tendo idade inferior a 60 anos, se encontrem em manifesta vulnerabilidade física, social ou psicológica;
5. Pessoas que não apresentem patologias mentais, ou de outra natureza e que requeiram cuidados especiais que a instituição não possa prestar de outra forma.



**Art. 5**  
**(Candidatura)**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deve candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações prestadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- . Bilhete de Identidade do cliente;
- Bilhete de Identidade do representante legal quando necessário;
- . Cartão de beneficiário da Segurança Social, e do representante legal quando necessário;
- . Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e de todos os subsistemas aos quais o utente eventualmente pertença;
- Número de Contribuinte;
- . Comprovativo dos rendimentos do cliente;
- Recibo de renda de casa, luz, água e telefone;
- . Declaração da farmácia da despesa mensal com medicação crónica;

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues à Técnica de Serviço Social, que os estudará e os integrará no dossier do cliente.

3. Em caso de admissão urgente mediante análise e parecer da Direcção, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios. Todavia deve ser iniciado, logo que possível, o processo com vista à obtenção dos dados em falta, para que haja um dossier completo.

**Art. 6**  
**(Critérios de Selecção)**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- 6. Encontrar-se em situação de manifesta necessidade de acesso aos serviços prestados pela resposta social;
- 7. Ser cliente de outra resposta social;
- 8. Encontrar-se em situação socio-económica desfavorecida;
- 9. Residir na freguesia da Vitória.
- 10. Viver em situação de isolamento social;

## 11. Pessoas com baixos recursos económicos

### **Art. 7 (Admissão)**

1. Recebida a candidatura, esta será analisada pelos responsáveis técnicos, que irão elaborar proposta de admissão e submetê-la à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir a Direcção do Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente dentro do prazo de 15 (quinze) dias.

### **Art. 8 (Listas de Espera)**

No caso de não existir vaga, o candidato é informado da existência ou não de lista de espera e, caso ela exista, a posição que ocupa, a qual pode eventualmente ser alterada face à ocorrência de alguma situação manifestamente grave e urgente.

## **Capítulo III**

### **(Instalações e Regras de Funcionamento)**

### **Art. 9 (Instalações)**

O Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Vitória, tem a sua sede na Rua de S. Bento da Vitória, nº 2 – 4050 Porto. Sendo que os serviços administrativos e serviços de apoio técnico, funcionam na Rua de S. Miguel, nº 44 – 4050 Porto. O equipamento social para as respostas sociais de apoio à Terceira Idade, está sediado na Rua de S. Miguel nº 9 a 11 - 4050 Porto.

**Art. 10**  
**(Refeições)**

A alimentação é a considerada adequada para esta faixa etária, sendo respeitados regimes de alimentação especiais, nomeadamente dietas e restrições alimentares, quando aconselhadas e declaradas pelo médico do cliente.

O horário das refeições funciona todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, entre o 12h30 às 13h:30.

**Art. 11**  
**(Horário de Funcionamento)**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias incluindo fins de semana e feriados, durante todo o ano.

O horário de funcionamento inicia às 9h00mn e termina às 18h00mn.

Prestamos todos os serviços que os clientes necessitam.

**Art. 12**  
**(Equipa e Actividades)**

1.º As actividades serão programadas pela equipa da resposta social, de forma a constituírem um Plano Anual de Actividades, com base no qual se efectuará o planeamento específico aquando da respectiva execução. A avaliação deverá ser contínua e sumativa para ser objecto de análise, a registar no Relatório Anual.

2.º Podem ser realizadas actividades espontâneas que não estejam mencionadas no plano anual, mas que tenham interesse cultural ou lúdico–recreativo. Durante passeios ou deslocações em grupo, os clientes devem ir identificados e respeitar sempre as ordens dos acompanhantes.

**Art. 13**  
**(Quadro de Pessoal)**

O quadro de pessoal deste estabelecimento está afixado, contendo a indicação do nº de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação específica para as I.P.S.S (contrato

Colectivo de Trabalho). Qualquer assunto relativo ao pessoal, será tratado de acordo com a mesma legislação.

**Art. 14**  
**(Responsabilidade Técnica)**

A direcção técnica desta resposta social caberá à Técnica de Serviço Social que assumirá a responsabilidade pela dinamização da equipa encarregada da organização e implementação das actividades no apoio domiciliário e pela elaboração das respectivas, propostas a apresentar à Direcção.

**Capítulo IV**

**(Direitos e Deveres)**

**Art. 15**  
**(Direitos dos Clientes)**

Além dos direitos consignados no Regulamento Geral do CSPNSV, são ainda direitos dos clientes desta resposta social:

- . À prestação de cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, no sentido de promover a manutenção da autonomia e do bem-estar geral;
- . A uma alimentação adequada e ao cumprimento de regimes alimentares prescritos pelo seu médico;
- Ao conhecimento das respectivas ementas semanais, no seu domicílio, se caso forem solicitadas;
- . A participar nas actividades promovidas, de acordo com a sua saúde e com a sua autonomia;
- . Ao respeito pela diferença / individualidade e privacidade;
- . À inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
- . À custódia da chave do seu domicílio num local seguro, sempre que seja entregue aos serviços;
- . A obter apoio e acompanhamento psicossocial;

. À informação sobre qualquer alteração das regras de funcionamento da valência de Apoio Domiciliário.

#### **Art. 16**

##### **(Deveres dos Clientes)**

Além dos deveres consignados no Regulamento Geral do CSPNSV, são ainda deveres dos clientes desta resposta social:

- . Na medida da sua autonomia e dos seus interesses, deve participar na dinâmica diária do Serviço de Apoio Domiciliário, no sentido de manter a autonomia e a comunicação com os outros e com o mundo exterior;
- . Participar ao(s) elemento(s) responsável(s), qualquer alteração do seu estado de saúde, de dieta ou prescrição medicamentosa;

#### **Art. 17**

##### **(Direitos da Entidade)**

São direitos da entidade prestadora de serviços:

- . Ver respeitados os seus órgãos sociais e todo o pessoal responsável pela prestação de serviços;
- . Ver respeitados as normas inscritas no presente regulamento, bem como qualquer decisão tomada sobre o seu funcionamento;
- . Ver satisfeito o pagamento da comparticipação mensal atribuída pela prestação de serviços, de acordo com o respectivo dia em que cada cliente recebe a sua reforma/pensão, tendo este que ser efectuado do dia 01 ao dia 30 do mês corrente.

#### **Art. 18**

##### **(Deveres da Entidade)**

São deveres da entidade prestadora de serviços os seguintes:

- . Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno de acordo com as necessidades e o acordo estabelecido com cada cliente;
- . Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- . Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, nomeadamente através da auscultação dos utilizadores;
- . Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos dos clientes;

- . Dispor de um livro de reclamações;
- . Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivo método de cálculo.

#### **Art. 19**

##### **(Motivos de suspensão)**

1.º O não cumprimento do estabelecido na Norma anterior, reserva à instituição o direito de suspender ou expulsar os idosos da resposta social, acautelando sempre a situação pessoal de cada cliente, não colocando assim a sua vida em perigo.

2.º A deliberação de suspensão e ou expulsão dos idosos compete exclusivamente à Direcção após obter as informações técnicas que entender convenientes;

3.º Em caso de suspensão ou expulsão, o cartão de identificação de cliente deverá ser entregue.

#### **Art. 20**

##### **(Tabela de Comparticipações)**

1. A tabela de comparticipações é calculada de acordo com a legislação em vigor, e encontra-se em local visível;
2. As comparticipações dos clientes são objecto de revisão anual, a realizar no início de cada ano civil;
3. O valor da comparticipação é calculado com base no rendimento mensal ilíquido do cliente, utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{RMI} - \text{DF} \times \% =$$

Em que:

RMI = Rendimento mensal ilíquido

DF = Despesas fixas

% = Soma das percentagens atribuídas a cada um dos serviços contratados, tal como explicitado no nº 5 da presente norma.

4. Constituem despesas fixas a deduzir ao rendimento mensal ilíquido do utente, a renda de casa / crédito, luz, água, telefone e encargos médios mensais com medicamentos para doença crónica.
5. Caso o cliente não pretenda usufruir de todos os serviços da valência Apoio Domiciliário, ser-lhe-ão descontados os respectivos encargos, de acordo com as seguintes percentagens:

Alimentação -----17,5%

Tratamento de Roupas -----10%

Higiene de Pessoal -----	10%
Higiene de Habitação -----	7.5%
Outros Serviços -----	5%
Fim de Semana -----	10%

#### **Art. 21**

##### **(Interrupção / cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente)**

No caso do cliente desejar interromper a prestação temporária de cuidados ou a cessação do contrato, deve comunicar ao(s) elemento(s) responsável(s) pela resposta social, com 15 dias de antecedência, desde que tenha previsão do facto.

Se a simples interrupção do serviço for temporária e devidamente justificada, excedendo 15 dias não interpolados, haverá uma redução de 25% na comparticipação mensal, nos termos da alínea b) do n.º 2, norma XII constante na Circular n.º 3 - Orientação Normativa - de 02/05/1997 (Direcção Geral da Acção Social).

#### **Art. 22**

##### **(Contrato)**

Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços entre o cliente ou seu representante legal e a entidade prestadora de serviços.

#### **Art. 23**

##### **(Livro de Reclamações)**

Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui um livro de reclamações, que se encontra no gabinete administrativo, sempre ao dispor dos clientes que desejem apresentar uma reclamação.

**Capítulo V**  
**(Disposições Finais)**

**Art. 24**

**(Alterações ao Regulamento)**

No termos da legislação em vigor, as alterações ao presente regulamento devem ser acordadas entre a Direcção do Centro Social Paroquial N.º Sr.ª da Vitória e o cliente ou o seu representante legal, e comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social do Porto, que é a entidade competente para o seu licenciamento.

**Art. 25**

**(Integração de Lacunas)**

No caso de existirem lacunas no presente regulamento, serão supridas pela Direcção do Centro Social Paroquial N.º Sr.ª da Vitória, tendo em consideração a legislação específica em vigor.

**Art. 26**

**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor em 1 de Janeiro de 2009



Declaro que me foi lido e explicado este regulamento, o qual vai por mim assinado nesta página e rubricado em todas as demais.

A Direcção do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Vitória

(Assinatura do cliente e/ou representante legal)

Porto, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ .

## ANEXO I

### Apoio Domiciliário - Comparticipação Familiar – Ano 2012/2013

Capitação Familiar	Serviços a prestar	Percentagem a aplicar
<p>Ao rendimento do utente deve ser aplicada a percentagem de 50% na situação tipo de apoio domiciliário e 60% na situação com fim-de-semana que deverão ser distribuídos de acordo com:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o(s) serviço(s) prestados;</li> <li>- o número de vezes que é prestado.</li> </ul>	<p>Higiene da habitação – 5 x Semana</p> <p>Higiene Pessoal – 5 x Semana</p> <p>Alimentação – refeição principal + reforço</p> <p>Tratamento de roupas</p>	<p>Higiene Pessoal – 10%</p> <p>Higiene da habitação – 7,5%</p> <p>Alimentação – 17.5%</p> <p>Tratamento de Roupa – 10%</p> <p>Outros Serviços – 5%</p> <p>Fim-de-semana – 10%</p>

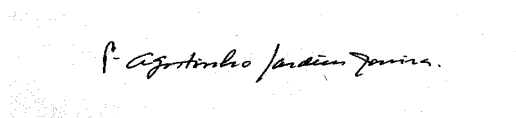
As Percentagens incidem sobre o rendimento per capita;

Todos os serviços incluindo fim-de-semana não podem exceder os 60% do rendimento per capita;

Os serviços essenciais nunca podem ultrapassar os 50% do rendimento per capita em dias úteis,

(Alimentação + higiene pessoal + higiene habitacional + tratamento de roupa + outros)

Presidente da Direcção



(Padre Agostinho Cesário Jardim  
Moreira)

## **Apêndice 1 – A vida adulta e a aprendizagem**

O conceito de adulto tem sofrido várias transformações ao longo do tempo, pelo que revelando-se “complexo e sujeito a várias interpretações, dependente do contexto onde se insere” (Mendes, 2007, p. 37) e da ciência (psicologia e sociologia, por exemplo) que reflecte sobre este (Capdevila, 2002).

Etimologicamente o conceito de “adulto e adolescente derivam do mesmo vocábulo latino: adolescente é aquele que se encontra em processo de maturação, ao passo que adulto é o que chegou ao termo do mesmo processo – o indivíduo amadurecido” (Simões, 1994, p. 151). Desta forma, o conceito de adulto remete para o término de um processo de amadurecimento que poderá integrar uma série de capacidades e competências.

Na perspectiva de Warleta (1995, *in* Mendes, 2007) o adulto é uma pessoa que tem autonomia e responsabilidades, capaz de compreender o mundo pela experiência que possui e de tomar decisões, agir, acarretando com as consequências das suas acções e, ao mesmo tempo resolver problemas que possam emergir na sua vida.

A vida adulta assume-se, portanto, como uma fase de vida diferente da infância e da adolescência. A vida adulta é, “geralmente definida enquanto período de vida do sujeito que vai dos 18/20 anos até aos 70 anos” (Levinson *et al.*, 1978/79; Levinson, *in* Marchand, 2005, p. 19), é também marcada pelo desempenho de papéis e pelo desempenho de tarefas ao nível pessoal e social e, ao mesmo tempo, pela manutenção e criação de fortes relações e laços de afecto (Marchand, 2005). Com o avanço da tecnologia e o aumento da esperança média de vida torna-se cada vez mais difícil definir quando terminada a idade adulta. Isto tem impacto na forma como se ver a

aprendizagem ao longo da vida, uma vez que também já se começa a intervir no âmbito da Terceira Idade, construindo assim uma nova forma de ver e viver o envelhecimento.

## **Apêndice 2 – O papel do investigador na Investigação-Acção Participativa**

O investigador, posicionado na metodologia de Investigação-Acção Participativa, procura envolver os sujeitos em todo o processo de investigação, suscitando o seu questionamento e a sua reflexão em torno dos problemas que percepciona.

Assim sendo, não existe um cientista, mas sim um investigador que estabelece relações com as pessoas, que procura investigar com a participação dos sujeitos, que desafia as pessoas à participação, que valoriza os conhecimentos dos sujeitos e os co-responsabiliza no processo tornando-os mais capazes. Lima (2003) considera que existem cinco princípios orientadores que, enquanto investigadores situados na metodologia de Investigação-Acção Participativa, devem ter sido em conta: não existe um especialista que age sobre os sujeitos, mas sim um conjunto de pessoas que constrói conhecimento sobre a realidade; daqui surge o segundo princípio, pois para que se consiga um conhecimento co-construído é preciso que sejam criadas condições de participação – participação que deve ser valorizada por parte do investigador e, ao mesmo tempo, responsável por parte dos sujeitos. Os outros três princípios remetem para o facto de, primeiro, o investigador só se poder integrar assumindo um compromisso triplo entre a “prática científica e ética de investigação participativa, com uma postura cívica pessoalmente responsabilizante, e com os interesses da equipa e da comunidade” (Lima, 2003, p. 320); segundo, parte-se sempre “de situações reais da comunidade” e todas “as situações são consideradas problemáticas, necessitando de ser investigadas” (Lima, 2003, p. 320) – nunca esquecendo que a realidade não é estanque e por isso deve-se estar sempre aberto a novas análises,

compreensões e perspectivas; terceiro, envolve-se os sujeitos na investigação sobre uma problemática que está e deve ser enquadrada social e politicamente, pelo que todos devem ser responsabilizados pelo problema, reflectindo sobre ele no sentido de encontrar uma solução (Lima, 2003).

### **Apêndice 3 – Técnicas de Natureza qualitativa utilizadas no projecto**

As técnicas de investigação são “conjuntos de procedimentos bem definidos e transmissíveis, destinados a produzir certos resultados na recolha e tratamento da informação requerida pela actividade de pesquisa” (Pinto e Almeida, 1990, p. 78). Para Serrano (2008, p. 50) a técnica “representa a maneira de se efectivar um propósito bem definido” e indica “o modo ou a forma de agir efectivamente para alcançar uma meta”.

Pinto e Almeida (1990) estruturam as técnicas de investigação em técnicas documentais onde se integram os grupos das técnicas clássicas e modernas<sup>70</sup>, e as não documentais que englobam os grupos de técnicas de observação participante e da observação não participante. A análise de conteúdo, enquanto técnica do método de análise documental, a observação participante e as conversas intencionais, foram privilegiadas neste processo de construção de conhecimento sobre a realidade.

Os métodos e técnicas de recolha de informação, de carácter qualitativo, tornam-se assim fundamentais para o investigador na compreensão e construção do conhecimento sobre a realidade em que está integrado. Contudo, o investigador terá que ter em atenção a subjectividade e a utilidade da informação recolhida para o trabalho que está a ser desenvolvido com os sujeitos.

A análise de conteúdo integra-se no grupo das técnicas modernas, está em “contínuo aperfeiçoamento” e permite ao investigador “captar, não apenas a informação explícita das mensagens, mas ainda as condições teórico-ideológicas de produção dessas mensagens” (Pinto & Almeida, 1990, p. 96), ou seja, analisar o documento tendo em conta onde e quando foi

---

<sup>70</sup> As técnicas clássicas contribuem para uma “análise qualitativa em profundidade (intensiva)”, enquanto as técnicas modernas se direccionam para uma análise “de base quantitativa” e extensiva (Pinto & Almeida, 1990, p. 96).

produzido, assim como quem e como o produziu. No processo de análise da realidade, para construir a caracterização do CSPSNV, foi importante a análise de conteúdo do Manual de Acolhimento do CSPNSV, do Regulamento Interno do Lar, do Centro de Dia (CD), do Centro de Convívio (CC) e do Plano de Actividades.

A observação participante foi outra técnica que contribui para a compreensão da realidade. Segundo Lessárd-Hebert, Goyette e Boutin (1990, p. 154-155), na “observação participante, é o próprio investigador o instrumento principal de observação”, pois compreendendo o mundo social integrado nele, o investigador “partilha a condição humana dos indivíduos que observa”. Assim sendo, para além de observar, o investigador participa contribuindo para que exista uma interacção observador-observado. Esta técnica permite ao investigador “compreender um meio social que, à partida, lhe é estranho ou exterior e que lhe vai permitir integrar-se progressivamente nas actividades das pessoas que nela vivem”. Trata-se de ter uma representação e uma perspectiva mais fiel sobre a realidade, uma vez que para além de observar, o investigador vive e participa nas rotinas dos sujeitos da comunidade e capta com maior profundidade os saberes e conhecimento pelos sujeitos acerca da realidade.

É a partir da observação participante que a interacção entre investigador-sujeito acontece e as conversas intencionais emergem como técnica de recolha de informação e reflexão e questionamento sobre a mesma. Segundo Delgado (1999, p. 206), a “análise de conversações” consiste em entender o conteúdo daquilo que é expressado pelos sujeitos e, ao mesmo tempo, criar uma relação de proximidade com estes contribuindo para que se sintam mais confiantes na partilha de ideias com o investigador. As conversas intencionais podem ainda estar integradas na metodologia de *aprendizagem pela conversa*, a qual procura o desenvolvimento de “um olhar crítico sobre” (Koning *et al*, 2012, p. 15) as problemáticas da realidade social.



Esta metodologia, onde se podem integrar as conversas intencionais, também se relaciona com a conscientização de Paulo Freire que, segundo Koning *et al* (2012), está ligada à problematização e à reflexão para a transformação.

É de salientar ainda que, tal como o próprio nome sugere, as conversas intencionais têm uma intencionalidade educativa, que procura chegar a novas formulações e partir para um novo conhecimento, e trata-se de uma técnica que se estabelece na proximidade entre investigador e sujeito, o que permite perceber e compreender melhor o pensamento e sentimentos do sujeito. É, neste sentido, que a conscientização de Freire (1979, p. 15) ganha sentido, pois as conversas intencionais, como uma técnica com intencionalidade educativa, cooperam com o “desenvolvimento crítico da tomada de consciência” contribuindo para que os sujeitos ultrapassem “a esfera espontânea da apreensão da realidade” para alcançarem uma posição crítica “na qual a realidade se dá como objecto cognoscível e na qual o homem assume uma posição metodológica”. Será assim um processo em que o sujeito, a partir de uma postura questionadora e crítica, analisa a realidade mergulhando nela e se liberta da superficialidade. O mesmo autor refere a importância da relação pedagógica entre educador e educando a qual deve assentar reflexão em conjunto, a partir do diálogo, procurando criar momentos de aprendizagem e formação mútua nos quais é construído o conhecimento sobre a realidade.

Se na observação participante o investigador se integra nas práticas e rotinas dos sujeitos e mantém uma relação de proximidade com estes, então é importante referir que o investigador pode influenciar o comportamento e as suas perspectivas. No processo de investigação o investigador assume uma postura de proximidade mas, ao mesmo tempo, terá que manter uma distância óptima que lhe permite reflectir e tornar-se isento nas perspectivas dos sujeitos. Trata-se de um meio-termo, processo simultâneo em que o

investigador mergulha e, ao mesmo tempo, se afasta da realidade para uma compreensão da realidade (Guerra, 2007).

O texto colectivo também pode ser encarado como um método ou estratégia de trabalho com as pessoas. Geralmente é utilizado no início de um processo de alfabetização, trata-se de um método em que todas as pessoas do grupo “vão dando sugestões e ditando um texto que o educador vai registrando no quadro” (Vóvio & Mansutti, 1998, p. 12). As mesmas autoras referem que as pessoas podem desenvolver o texto em conjunto enquanto o educador as vai questionando no sentido de que estes reflectam sobre o que está a ser escrito e, ao mesmo tempo, melhorem o texto. Assim, é “importante que o produto final não se limite apenas a uma justaposição de frases e ideias; durante a sua elaboração, os educadores deverão intervir para que o texto seja coerente, tenha pontuação adequada e seja grafado (escrito) correctamente” (Vóvio & Mansutti, 1998, p. 12), o que demonstra o papel importante que o educador tem neste método.

A par do texto colectivo onde as pessoas reflectem e constroem em conjunto um documento sobre um determinado tema, também a técnica *brainstorming* é importante na recolha da perspectiva dos sujeitos sobre determinado tema, objecto ou realidade. Esta técnica é, segundo Coutinho e Junior (2007, p. 102) “muito utilizada na investigação em Ciências Sociais e Humanas com o objectivo de explorar novas ideias sobre um tema ou alternativas de solução para problemas da mais diversa índole” e é realizada em grupo o que “revela mais potencial na medida em que as interacções no grupo fazem despoletar mais ideias do que as obtidas individualmente”. Desta forma, a utilização da técnica *brainstorming* contribui para a recolha de dados sobre um determinado tema, na medida em que as pessoas lançam e discutem ideias em torno de um determinado tema.

Por último, *focus group* ou grupos de discussão que podem ser considerados como técnica ou método: técnica quando a informação

recolhida ainda precisa de ser tratada para se alcançar a produção de um saber científico; método quando integra em si um conjunto de técnicas para a obtenção de informação (como por exemplo, a entrevista onde será analisado o discurso do entrevistado) para mais tarde tratar a informação (Galego & Gomes, 2005). Assim sendo, os grupos de discussão podem assumir-se como “uma técnica qualitativa que visa o controle da discussão de um grupo de pessoas” (Morgan, 1997, *in* Galego & Gomes, 2005, p. 177) e, ao mesmo tempo, o investigador pode registar algumas notas sobre os comportamentos dos indivíduos. Neste sentido, os grupos de discussão tornam-se um método bastante rico na produção e recolha de informação contribuindo para uma análise da realidade mais profunda.

## **Apêndice 4 – Planos e Sessões de desenvolvimento do projecto**

### **O grupo de trabalho...**

No desenvolvimento de um projecto de investigação assente sobre a metodologia de Investigação-Acção Participativa privilegia, sobretudo, a relação que se estabelece com o sujeito e a participação deste em todo o processo. Contudo, esta participação varia consoante a sua disponibilidade e motivação. Desta forma, ao longo do desenvolvimento do projecto de investigação *“Transformar a Comunidade em Vitória”* existiu um grupo de elementos que foi assíduo e se envolveu mais no que toca à sua participação no decorrer de todo o processo. De seguida é apresentado um breve perfil de cada um, sendo mantido o anonimato a partir da utilização de duas iniciais de dois nomes que componham o seu nome completo.

#### **Sr. AB**

O Sr. AB tem 82 anos, é reformado e foi camareiro como profissão. Não possui qualquer problema de natureza cognitiva, contudo tem dificuldades ao nível da mobilidade. É uma pessoa que gosta de ler e escrever (todas as semanas escreve o artigo para o “Jornal de Parede”), trabalha em computador utilizando o processador de texto (Microsoft Office Word); para além disso, gosta de teatro e de se envolver e participar em iniciativas que possibilitem a melhoria da sua qualidade de vida.

#### **Sr. SC**

O Sr. SC tem 53 anos e, actualmente, é chefe de secção numa empresa de fundição. Ao nível da saúde tem problemas de fígado (fígado gordo), pelo que tem cuidado com a alimentação diária. Neste momento, o Sr. SC encontra-se de baixa médica devido a problemas de saúde que o impossibilitam de exercer a sua actividade profissional. Está há quase dois anos inscrito no CSPNSV e refere que gosta de estar no Centro, assim como participar nas actividades desenvolvidas. O Sr. SC está, voluntariamente, encarregue de ajudar e organizar o “Espaço Informática” (Plano de Actividades 2012/13), assim como colaborar na organização do “Espaço Filme” às quartas no CC e às quintas-feiras na Estrutura Residencial para Idosos (ERI) e no CD.

#### **D. ES**

A D. ES tem 74 anos, está reformada e é voluntária no CSPNSV, sendo que trabalhou como alfaiate e num estabelecimento de restauração (uma “tasca”). A D. ES não apresenta problemas a nível cognitivo, no entanto padece de problemas respiratórios e de audição. Para além de frequentar o CC, está inscrita no CSPNSV como voluntária, pelo que prepara diariamente o lanche (e outras refeições necessárias) para as pessoas que estiverem presentes no CC. Refere que é uma pessoa que gosta de ver “as coisas direitas”, “é directa e frontal” e, ao mesmo tempo, “dedicada” às pessoas e aquilo que faz.

#### **D. HS**

A D. HS tem 55 anos e trabalha por conta de outrem na área dos serviços de limpeza. Ao nível da saúde padece de problemas de ossos (dores na coluna e pernas), os quais podem ser consequência de um outro problema que é a obesidade. A D. HS gosta de conviver e de trabalhar em grupo e refere

não gostar de faltar às actividades, apesar de ter necessidade de trabalhar pelos baixos rendimentos do agregado familiar.

#### **D. AB**

A D. AB tem 58 anos e é doméstica. Neste momento, está a ser avaliada e acompanhada pelos médicos no Hospital Magalhães Lemos e, segundo a opinião médica, parece estar a iniciar um processo de demência. Apesar de tudo, é uma pessoa que se insere bem no grupo, é prestável e afável e consegue trabalhar em grupo.

#### **D. MF**

A D. MF tem 49 anos e trabalha por conta de outrem na área dos serviços de limpeza. Apresenta um défice cognitivo, que, segundo a psicóloga da Equipa Técnica do CSPNSV, poderá ser consequência de abusos por parte de um familiar quando era mais nova. Para além disso, quando está em grupo é introvertida e tem dificuldade em pronunciar algumas palavras, no entanto exprime a sua opinião sobre o tema que está a ser discutido. A D. MF sente-se bem no CSPNSV e gosta de todas as pessoas que a rodeiam, gosta de dançar e cantar.

#### **D. MA**

A D. MA tem 82 anos, é reformada e a sua última profissão foi empregada de escritório. Não padece de qualquer problema a nível cognitivo, no entanto tem problemas de audição. Apesar de frequentar o CC, a D. MA sentiu necessidade de se inscrever no CD por razões que têm a ver com a alimentação. É uma pessoa que gosta de participar nas actividades do Centro e, ao mesmo tempo, de apresentar e exprimir o seu pensamento e vontade em relação ao que está a ser trabalhado. Para além disso, é uma pessoa que se insere bem no grupo e bastante participativa.

#### **D. BM**

A D. BM tem 92 anos e é reformada, tendo sido durante auxiliar de acção educativa numa escola primária. Não tem qualquer problema a nível cognitivo, contudo padece de problemas a nível dos ossos, da coluna e dos joelhos. A D. BM sente a necessidade de conviver com o grupo e é por esta razão que frequenta o CC. Para além disso, embora goste e esteja presente nas iniciativas desenvolvidas no CSPNSV e possa contribuir com a sua ajuda, prefere não se evidenciar (“Gosto de dar a minha opinião e ajudar, mas prefiro ficar a ver, tudo aquilo que façam eu concordo.”).

#### **D. GL**

A D. GL tem 92 anos, foi comerciante e actualmente está reformada. Tem problemas de saúde a nível cardio-respiratórios. Mora perto do CC e, por isso, está presente diariamente, pelo que o CC é como uma “segunda casa”, uma vez que foi uma das primeiras pessoas a inscrever-se na mesma. Sente um “enorme carinho” pelo CC e pelas pessoas que o frequentam, o que contribui para que se preocupe e se envolva na resolução de problemas da Instituição.

#### **D. MC**

A D. MC tem 63 anos, foi empregada de limpeza e actualmente está reformada. Tem problemas cardíacos e ao nível dos ossos. A D. MC é uma pessoa que gosta de conviver, embora seja muito introvertida e reservada. É uma pessoa que privilegia as tradições religiosas, assim como o respeito pelas mesmas. Em grupo, exprime a sua opinião quando solicitada, mesmo que estejam criadas as condições para a participação livre de todas as pessoas.

**Sr. AM**

O Sr. AM tem 80 anos, foi electricista de profissão e padece da doença de esquizofrenia. Gosta de frequentar o CC pelo convívio e distração que lhe proporciona. É uma pessoa que participa nas actividades e/ou exprime a sua opinião quando lhe é solicitada, contudo é capaz de transmitir o que pensa de uma forma perceptível e coerente.

**D. ML**

A D. ML tem 80 anos, é reformada e foi empregada doméstica. Ao nível de saúde sofre de problemas de ossos. A D. ML frequenta o CD, contudo desloca-se regularmente ao CC e gosta de participar nas actividades desenvolvidas porque lhe proporciona distração e momentos de diversão. Para além disso, é uma pessoa que gosta de conviver e aproveita estes momentos, assim como as actividades para partilhar as suas experiências pessoais e exprimir o que pensa.

**D. JN**

A D. JN tem 82 anos e não tem nenhum problema a nível cognitivo. É uma pessoa que tem hábitos e rotinas bem definidas, é participativa, expressa a sua opinião e partilha as suas experiências pessoais e integra-se de uma forma positiva no grupo. Para além disso, gosta de conviver e participar nas iniciativas do CSPNSV.

**D. RS**

A D. RB tem 78 anos, foi empregada de limpeza de profissão e tem problemas a nível dos ossos. É uma pessoa que frequenta o CC, visto sentir-se melhor quando está acompanhada e a conviver. Desta forma, gosta de partilhar as suas experiências de vida, de exprimir e discutir a sua opinião e de



participar em todas as actividades que são desenvolvidas no Centro. Para além disso, é uma pessoa curiosa e interessada em saber sempre mais.

#### **D. OB**

A D. OB tem 78 anos, foi banqueira de profissão e é reformada actualmente. Tem problemas de saúde ao nível dos ossos e de visão. A D. OB gosta de se envolver na resolução de problemas da instituição e procura saber com regularidades como está decorrer o desenvolvimento do processo. É, portanto, uma pessoa bastante motivada e curiosa que procura estar activa e actualizada sobre os acontecimentos naturais. É de referir que a D. OB participa no Espaço Informática e lê o jornal todos os dias, para além de fazer *crochê*t.

No sentido de desenvolver **um processo de análise da realidade e planificação co-construído** foram desenvolvidas várias actividades, em sessões e dias diferentes, com objectivo de construir um mural onde pudesse ser visível o progresso do projecto de Educação e Intervenção Social. Estas actividades foram realizadas com as pessoas da Lar, do CD e CC. Contudo, pelo facto de alguns idosos não se deslocarem à Lar, a maioria das sessões foram realizadas no CC, pelo que a informação foi sendo devolvida às, a partir da realização de outras actividades.

## Sessão 1

---

**Nome da actividade:** “Mistura de Ideias” (*Brainstorming*)

**Data:** 30/04/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. RB; Sr. SC; Sr. AB; D. ES; Sr. AM; D. BM; D. MA; D. GL; D. HS

**Descrição:**

De forma a caracterizar e a reflectir sobre a realidade social, o dinamizador convida as pessoas do Centro de Convívio a participarem na actividade “Mistura de Ideias” que tem por base a técnica *Brainstorming*.

Depois de ter afixado uma folha de papel de cenário na parede da sala do Centro de Convívio onde todos os participantes possam observar, o dinamizador escreve as expressões “Freguesia da Vitória”, “Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória” e “Centro de Convívio” na mesma. Estas três expressões são consideradas palavras geradoras, uma vez que o

grupo tem a oportunidade de, à volta das mesmas, acrescentar outras palavras e/ou ideias que estejam relacionadas com estas. De forma a organizar melhor o tempo e o espaço, o dinamizador concede quinze minutos ao grupo para referir palavras que se acerquem a cada uma destas expressões, sendo que o tempo que resta se destina a reflectir em conjunto sobre a forma como decorreu a sessão e qual a sua percepção sobre a mesma.

O principal objectivo é que as palavras acrescentadas possam servir de mote para a discussão em grupo nas próximas sessões sobre problemas, necessidades, recursos e potencialidades da realidade.

#### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

#### **Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição da sessão, o grupo participou activamente, acrescentando novas palavras/ideias/expressões à folha de papel de cenário. As palavras acrescentadas foram:

- **Freguesia da Vitória:** Cadeia da Relação; Cavalos (GNR); Ruas sujas; Jardim da Cordoaria; “Amor de Perdição” (estátua na Cordoaria); Não existem guias de passeios; piso incerto; falta de parques de divertimento para as crianças; desertificada; estacionamento inadequado dos carros; crime; livraria “Lelo & Irmão”; coisas antigas; Isolamento social; museu da fotografia; casas velhas; Torre dos Clérigos, que é o “Ex-Libris” da cidade e “Superior a todas”; Ordem e Igreja do Carmo; é uma freguesia “pobre”, ou seja, empobrecida; requalificação; fabulosa.

- **Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Vitória:** trabalho de louvar; muita qualidade; necessita de um infantário requalificado; “Muito bom”; acolhedor; bem localizado; obra que enriquece/enobrece a freguesia; solidariedade; falta um ginásio; Casa da Amizade como uma mais-valia; funcionamento exemplar; o trabalho do Lar/CD é de louvar; pessoal espetacular.
- **Centro de Convívio:** “Harmonia”; desde que abriu o lar as pessoas dispersaram; mobiliário inadequado; é e sente-se muito frio no Inverno; animação; falta de electrodomésticos (micro-ondas); renovar a copa; necessidade de uma pintura nova; bom tratamento; persistência/confiança (dos idosos); “é bom estar aqui”; “valorizar o trabalho da voluntária”; boa camaradagem; “mal situado devido à rampa”; boas actividades; filme à quarta é “bom”, é positivo; boa assistência da Sra. Dra. (técnica superior de Educação Social); respeito pela hierarquia; necessidade de uma placa de identificação do Centro de Convívio; Toalhas de plástico para as mesas para a hora de servir o lanche.

Associado às expressões “Freguesia da Vitória”; “Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Vitória” e “Centro de Convívio” está um sentimento de pertença.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes nove pessoas, três do género masculino e seis do género feminino. Apesar de só estarem presentes nove pessoas, o grupo participou activamente durante toda a sessão, pelo que pensamos ser importante referir a motivação com que encararam esta actividade.

Alguns participantes pensam que este tipo de actividades são importantes (“Achei muito bem.”) e positivas (“positivo”), uma vez que lhes

permitem observar e tomar consciência dos seus problemas, de uma forma mais sistematizada e, ao mesmo tempo, encontrar soluções para os mesmos. Por isso, “faz sentido o que foi falado” nesta sessão, ficando a passagem para a reflexão em torno de alguns problemas e necessidades para a próxima sessão.

## Sessão 2

---

**Nome da actividade:** “Reflectindo sobre pensamentos”

**Data:** 10/05/2013

**Local:** Lar e Centro de Dia

**Material necessário:** Papel e caneta de filtro.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. OB; cinco pessoas do Lar; cinco pessoas do CD.

### **Descrição:**

O dinamizador de grupo escreve em pequenos papéis algumas palavras ditas pelas pessoas que estiveram presentes no CC na actividade “Mistura de Ideias”. Os papéis serão dobrados em quatro e colocados dentro de uma pequena saca da qual as pessoas terão que tirar um e dizer em voz alta a palavra que lhe calhou (o dinamizador de grupo poderá ler a palavra às pessoas que não sabem ler). Às palavras recolhidas da actividade “Mistura de Ideias” acrescentou-se as seguintes: “Centro de Dia” e “Lar”.

O grande objectivo desta actividade é que as pessoas reflectam sobre as palavras que lhes calha podendo ou não fazer associações com a realidade social, para mais tarde devolver ao grupo que esteja presente nas sessões do Centro de Convívio.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

**Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição, o dinamizador da sessão pediu a cada pessoa na sala que retirasse um papel de dentro do saco. Todas as pessoas (os participantes com demência retiraram na mesma um papel, o qual foi lido em voz alta pelo dinamizador para que todos pudessem ajudar e contribuir com alguma reflexão), uma de cada vez, retiraram um papel e expressaram o seu pensamento em torno da palavra escrita no mesmo. As palavras sorteadas e as reflexões em torno das mesmas foram:

- Casa da Amizade como uma mais-valia: as pessoas referiram que a resposta social Casa da Amizade “ajuda as pessoas” mais carenciadas; para além disso, a pessoa a quem calhou esta palavra, e que já frequentou esta valência, referiu ser um espaço um pouco “mais frio” em termos ambientais do que o Lar, mas que foi bem acolhida e gostou muito de frequentar o espaço (“Gostei muito de lá estar!”);
- Isolamento Social: esta expressão, que traduz uma problemática social, contribuiu para que os idosos reflectissem em torno das “pessoas de idade que vivem sozinhas”; em “pessoas que vivem isoladas da sociedade” e nos “idosos da Freguesia da Vitória que vivem sozinhos”;
- Acolhedor: esta palavra motivou a que as pessoas abordassem a forma como o Centro Social acolhe as pessoas inscritas dizendo as “pessoas (são) cinco estrelas”, “são pessoas que fazem boa companhia” e que o Lar “é muito acolhedor”;
- Piso incerto: a partir daqui surgiram assuntos como os “passeios estreitos” e “passeios com piso incerto” que existem na Freguesia da Vitória e foi ainda referido o “estacionamento dos carros”, muitas vezes inadequado que “não permitem passar cadeiras de rodas”;

- Coisas antigas: a pessoa que retirou esta expressão do saco referiu que lhe faz lembrar “pessoas que já se conhecem há muito tempo”, enquanto outras referiram “objectos antigos” e “mobília antiga”;
- Falta um Ginásio: apesar de algumas pessoas terem referido que “não há espaço” para um ginásio no Centro, salientaram a importância que um ginásio teria “para as pessoas de outras valências”;
- Livraria Lelo & Irmão: apesar de algumas pessoas não saberem onde fica localizada esta livraria (foi mencionado o local), alguns participantes referiram que “é uma das livrarias bonitas do mundo”;
- Casas velhas: quando o papel com esta ideia escrita foi divulgado, alguns dos participantes referiram “Isso a cidade está cheia delas!”, no entanto, e apesar de dizerem que são “casas velhas”, não deixam de ser “casas com varandas muito lindas, com uns padrões em ferro muito bem trabalhados”;
- Centro de Dia: sobre o Centro de Dia, apesar de pensarem ser um espaço “pequeno demais”, as pessoas exprimiram o seu gosto em frequentar esta resposta social dizendo “Eu gosto de cá estar.”, “Gosto das actividades que são feitas.” e “Gosto do pessoal.”;
- Ruas sujas: este problema levou a que algumas pessoas referissem ser “muito comum” as ruas da cidade do Porto estarem sujas, principalmente na Freguesia da Vitória. Contudo, outros referiram existir apenas “alguma sujidade”, mas que já “existiu mais”;
- Empobrecida: sobre o empobrecimento da freguesia, referem “Aqui há pessoas muito pobres”, que é uma “Freguesia bastante carenciada” e que este problema talvez surja “Devido a ser uma freguesia com muitos idosos.”;



- Desertificada: segundo os idosos a freguesia “está a ficar cada vez mais deserta” porque “vai muita gente embora devido às casas muito velhas”;
- Solidariedade: sobre esta palavra os participantes pensam que ser solidário é “ajudar os outros” e que o Centro Social contribui para ajudar as pessoas mais carenciadas.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes onze pessoas, sendo que quatro padecem de demência. Como já foi referido, todos os elementos participaram, sendo que aqueles que padecem de demência contaram com a contribuição do grande grupo para a reflexão em torno da palavra que lhes calhava.

Um aspecto interessante é o facto de algumas palavras, mesmo não sendo ligadas de uma forma verbal à realidade social em que estamos integrados, serem associadas e comentadas pelas pessoas à luz do contexto social e económico do presente.

De referir ainda que alguns elementos do grupo referiram que a actividade foi interessante e propiciou a reflexão em torno de alguns aspectos importantes da freguesia e do Centro Social.

## Sessão 3

---

**Nome da actividade:** “Seleccionar para planear” e “Planeando”

**Data:** 10/05/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** Sr. SC; D. MA; D. ES; D. BM; Sr. AB; D. GL; D. AB; D. MC.

### **Descrição:**

Na folha de papel de cenário afixada na parede ao lado da correspondente à da última sessão, escrevem-se as seguintes expressões e questões: “As ideias”; “O que causa isto?”; “O que fazer?” e o “O que se pretende?”, deixando um espaço para uma última questão que será revelada na próxima sessão que é “O que temos?” para tomarmos consciência das potencialidades e recursos que existem na realidade social.

Posto isto, o grupo, disposto em semi-círculo, terá que, numa primeira fase, seleccionar as ideias/problemas significativos para si. Posteriormente, terá que reflectir sobre o que causa este tipo de problemas, assim como o que se pode fazer para ultrapassar e/ou atenuar o problema. A última questão tem como finalidade estabelecer objectivos. O grande objectivo desta sessão é identificar os problemas significativos para o grupo e estabelecer pequenas metas que se traduzem nos objectivos do projecto de Educação e Intervenção Social.

Entre o momento de identificação dos problemas mais significativos e a resposta às questões levantadas, o moderador deve devolver a informação

que obteve no Lar/CD sobre algumas ideias mencionadas pelo grupo do CC na primeira sessão.

**Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

**Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição da sessão e com a colaboração do moderador, o grupo foi identificando as ideias e problemas mais significativos para si e que gostariam de trabalhar para encontrar uma solução/alternativa. Uma vez que esta fase da sessão assentava em torno da identificação dos problemas mais significativos gerou alguma discussão entre os vários elementos contribuindo para que o momento se prolongasse.

Os problemas até ao momento seleccionados foram: isolamento social; ruas sujas; o facto de não existirem guias de passeios; estacionamento inadequado dos automóveis; mobiliário do CC inadequado; a pintura do CC; a Rua da Bateria que dá acesso ao CC e o frio, principalmente no Inverno.

Posto isto, o moderador pede a atenção ao grupo e devolve a informação obtida no Lar/CD, a partir da actividade realizada no mesmo dia, com base nas palavras e/ou expressões da primeira sessão. O grupo sentiu que aquilo que foi referido pelos idosos no Lar/CD confirma o que este pensa, podendo dar aso a que as pessoas se debrucem precisamente nestes problemas (apesar de nem todos os problemas seleccionados nesta sessão terem sido sorteados na actividade do Lar/CD).

Em alguns problemas o grupo respondeu logo a algumas questões: por exemplo, no isolamento social referiram que se pode “ir ter com as pessoas” e

“ir visitar as pessoas e falar-lhes de Deus”; relativamente ao mobiliário do CC inadequado, disseram pretender-se “mais conforto” e uns “sofás mais altos”; enquanto na pintura mencionaram pretender “mais frescura” e “melhor qualidade”.

Para a próxima sessão ficou estabelecido continuarmos a reflexão em torno dos problemas e dar respostas às questões levantadas pelo moderador.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes oito idosos, dois do género masculino e seis do género feminino. O grupo mostrou-se coeso e interessado durante toda a sessão levantando novas questões e, em alguns casos, antecipando-se à resposta a alguns problemas identificados. Apesar de a discussão em grupo ter sido positiva, trouxe um aspecto menos positivo que foi o facto de prolongar a primeira fase desta sessão.

As pessoas mostram vontade em participar e referem mesmo “Podemos não chegar a lado nenhum, mas pelo menos deitamos cá para fora o que sentimos.”. Este tipo de afirmações também sugere que este tipo de actividades contribui para que as pessoas se sintam livres no sentido de exprimir a sua opinião e vontade.

## Sessão 4

---

**Nome da actividade:** “Seleccionar para planear” e “Planeando”

**Data:** 14/05/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; D. MA; Sr. AM; D. AB; D. GL; D. ML; D. JN; D. MF; D. HS.

### **Descrição:**

Depois de na segunda sessão o grupo ter seleccionado as principais ideias/problemas e ter começado a responder às questões colocadas, nesta sessão deve continuar a responder às questões e reflectir sobre o que causa este tipo de problemas, assim como o que se pode fazer para ultrapassar e/ou atenuar o problema e o que se pretende fazer.

Desta forma, o grupo começa desde já a estabelecer pequenas metas que se traduzem nos objectivos do projecto de Educação e Intervenção Social.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

De acordo com a descrição da sessão, o grupo foi respondendo às questões colocadas para cada um dos problemas identificados.

Para o problema “Ruas sujas; Não existem guias de passeios e estacionamento inadequado dos carros” o grupo referiu que a causa destes problemas é a “Falta de civismo e de respeito pelo Outro; a Irresponsabilidade social; a Má educação; ‘desleixo’ de todas as entidades”.

No que toca ao problema “Mobiliário Inadequado” o grupo respondeu que o facto de as pessoas terem uma “Idade avançada”, de não haver dinheiro (“Não há dinheiro”) para o Centro adquirir novo mobiliário e a “Degradação” do mobiliário contribuem para que este seja inadequado e desconfortável para as pessoas. Desta forma, o grupo respondeu aquilo que se pretende: “mais conforto”.

Relativamente à “Pintura – Renovação” foi referido por várias pessoas que a “Humidade”, o “Ambiente”, pelo facto de estar perto do rio Douro, e o “Tempo cronológico” são os principais factores que cooperam para que a pintura se vá desgastando e degradando. O que se pretende ao trabalhar este problema é “Mais frescura” e uma “Melhor qualidade”.

#### **Avaliação e observações:**

No que toca ao número de participantes, estiveram presentes dez pessoas, nove do género feminino e uma do género masculino. A resposta a algumas questões sugeriu alguma discussão principalmente no que se refere à problemática que é o “Isolamento Social”, uma vez que alguns elementos do grupo, apesar de referirem que é algo possível de se fazer, pensam existir pessoas que não querem receber visitas em sua casa, o que é “bastante normal”. Já a maioria pensar ser “possível” desenvolver esta iniciativa e fazer algum tipo de “acompanhamento” às pessoas que se “encontram sozinhas em casa”.

Relativamente à forma como a sessão decorreu e ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, o grupo pensa que é um trabalho com “lógica” e que “faz sentido o que está a ser feito”. Apesar de tudo, as pessoas mostram ter consciência de que podem não conseguir resolver os problemas todos, mas que se verifica uma tentativa para alcançar algo e é isso que tem importância (“Não quer dizer que vamos resolver os problemas, mas podemos tentar.” – D. ES – e “O que nos interessa é, pelo menos, tentar dar uma solução.” – D. MA).

Denota-se ainda uma motivação para aquilo que pode ser uma dimensão mais prática do projecto, pois, por vezes, vão-se questionando sobre aquilo que podem vir a fazer (“Falta é saber o que vamos fazer.” – Sr. AB).

## Sessão 5

---

**Nome da actividade:** “Seleccionar para planear” e “Planeando”

**Data:** 17/05/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; D. MA; Sr. AM; D. AB; D. GL; D. MF; D. HS

### **Descrição:**

Depois de na segunda sessão o grupo ter seleccionado as principais ideias/problemas e ter começado a responder às questões colocadas, nesta sessão deve continuar a responder às questões e reflectir sobre o que causa este tipo de problemas, assim como o que se pode fazer para ultrapassar e/ou atenuar o problema e o que se pretende fazer.

Desta forma, o grupo começa desde já a estabelecer pequenas metas que se traduzem nos objectivos do projecto de Educação e Intervenção Social.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

De acordo com a descrição da sessão, o grupo foi respondendo às questões colocadas para cada um dos problemas identificados.



Relativamente à localização do CC, mais propriamente ao problema que é a rua que dá acesso ao CC, o grupo referiu que a inclinação, o piso incerto, a sujidade e a relva que existe entre os paralelos são os principais factores que levam a que esta rua se torne um problema para o mesmo e até para outras pessoas da comunidade. Em resposta à questão “O que fazer?”, e uma vez que há algum tempo foram enviadas cartas para algumas entidades responsáveis para esta situação ser analisada, as pessoas responderam que em primeiro lugar o grupo terá que se inteirar do estado em que ficou este processo; de seguida, terá que se fazer as diligências para se reforçar o pedido e até envolver mais pessoas da comunidade (esta última sugerida pelo moderador); por fim, apelar ao Jornal de Notícias para que esta situação seja divulgada. À resposta “O que se pretende?” o grupo afirmou que se pretende mais segurança (no trajecto, pelo menos para as pessoas se agarrarem).

No que toca ao problema do frio que se sente no CC o grupo referiu que este se deve, em grande medida, pela estrutura física da referida resposta social, pela falta de aquecedores e por não existir um contador de luz mais forte (o contador da luz do CC pertence à Igreja da Vitória). Desta forma, foi sugerido que se fizesse um pedido ao Presidente da Instituição para que fosse colocado um contador mais potente, no sentido de se obter um ambiente mais quente e confortável.

Embora as pessoas não tivessem identificado o problema “Freguesia ‘Pobre’” como um problema com impacto na comunidade, o moderador, perante a análise da realidade, das conversas intencionais e análise documental (dos processos dos idosos), pensou em elencá-lo como algo que pode ser trabalhado. Depois de o moderador ter explicado que a identificação deste problema surge pelo facto de existirem pessoas inscritas no CSPNSV (Lar, CD e CC) que dão prioridade à compra de bens alimentares e de higiene pessoal e ao pagamento das despesas mensais em detrimento dos medicamentos devido às suas baixas reformas. O grupo ficou na expectativa

de como é que um problema tão amplo pode ser trabalhado, contudo referiu que tal facto acontece por existirem poucos habitantes na freguesia e a maioria serem idosos, pelos seus habitantes terem baixos rendimentos e por existir pouco comércio, em relação a outros anos. Foi então proposto pelo moderador que se fizesse, mediante as possibilidades ainda a serem analisadas, uma bolsa de medicamentos<sup>71</sup> e/ou uma campanha de “Arredonda”<sup>72</sup> ainda a negociar com farmácias locais. O que se pretende é envolver a comunidade na resolução de um problema que afecta as pessoas utentes do CSPNSV e promover a solidariedade.

Após a resposta às questões colocadas sobre estes quatro problemas, o grupo acabou por responder às questões que faltavam sobre os restantes problemas e, desta forma, preencher totalmente o quadro.

Sobre o “Isolamento Social” os participantes referiram que o que se pretende ao trabalhar este problema é que as pessoas se sintam menos sozinhas, evitar a solidão, ajudar nas tarefas doméstica (por exemplo em alguns recados) e construir laços de afectos. No que toca às causas, os idosos referiram que a falta de capital social, a vergonha das suas condições vida, a má organização e gestão de tarefas por parte da família, o preconceito, a falta de afecto e a depressão são factores que podem contribuir o isolamento social.

Relativamente ao problema “Ruas sujas; Não existem guias de passeios e estacionamento inadequado dos carros” foi referido que se pode fazer um pedido por escrito (carta ou email) ou um encontro pessoal com as entidades que podem intervir no sentido de melhorar a realidade que se vive. Aquilo que se pretende é avisar e sensibilizar mais a Junta de Freguesia e a Câmara

---

<sup>71</sup> As pessoas da comunidade local entregam os medicamentos que já não usam na farmácia ou no Centro de Saúde para que, mais tarde, uma equipa especializada verifique o estado dos medicamentos e os guarde no sentido de criar uma bolsa de medicamentos onde todas as respostas sociais podem usufruir destes.

<sup>72</sup> Esta campanha, à semelhança de outras que já foram feitas por vários supermercados, seria realizada pelas farmácias (a negociar) e consiste em que os clientes arredondem o valor total de uma compra para um outro valor doando o excesso do valor total ao CSPNSV.

para esta questão que, possivelmente, não afecta só as pessoas inscritas no CSPNSV, mas também a comunidade local.

Para finalizar a sessão faltou responder à questão “O que fazer?” nos problemas “Mobiliário inadequado” do CC e na sua “Pintura – Renovação”.

Relativamente ao mobiliário o grupo referiu a possibilidade de voltar contactar várias identidades externas ao CSPNSV com o objectivo de saber qual a possibilidade de doar ou financiar um novo mobiliário mais adequado para o CC; para além disso, e esta com mais preponderância, foi mencionado fazer um pedido ao Presidente da Instituição, com o objectivo de o consciencializar sobre a situação; por fim, foi ainda falada a possibilidade de recorrer a algum carpinteiro da Freguesia da Vitória para uma possível requalificação de algum mobiliário.

No que toca à pintura o grupo afirmou ser importante pedir patrocínios para que cedam a tinta ao CSPNSV, recorrer a pessoas familiares e a voluntários (foi referido pedir a algumas pessoas da Casa de Amizade) que ajudem na requalificação do CC.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes nove pessoas, sete do género feminino e duas do género masculino. O grupo mostrou interesse em responder a todas as questões sobre todos os problemas, no sentido de poder avançar rapidamente para a prática.

De acordo com o que foi dito por algumas pessoas durante esta sessão, é importante dar prioridade, de novo, ao problema da rampa e aos problemas que envolvam a reestruturação do CC para tornar este espaço mais confortável e acolhedor e competitivo com outros centros de convívio da freguesia (“O nosso Centro de Convívio não compete com ninguém!” – D. HL – e “Houve pessoas que já saíram do Centro de Convívio devido à falta de conforto.” – D. GL).

É importante referir a motivação dos sujeitos para avançar com o projecto e salientar a forma como se pode avançar cautelosamente: “Se houver boa vontade as coisas conseguem-se” (D. AB) e “Tudo isto é possível, se não se fizer os obstáculos continuam a existir.” (Sr. AB).

## Sessão 6

---

**Nome da actividade:** “Seleccionar para planear” e “Planeando”

**Data:** 21/05/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; D. MA; Sr. AM; D. AB; D. GL; D. MF; D. HS.

### **Descrição:**

Após ter identificado e seleccionado os problemas, reflectir sobre os mesmos, avançar com propostas para transformar a realidade e pensar no que se pretende com determinadas práticas, é necessário pensar agora no que existe (“O que temos?”) e nos constrangimentos que podem surgir. Para isso, o moderador afixa duas folhas de papel de cenário num expositor onde numa folha será escrita a questão “O que temos?” e noutra a palavra “Constrangimentos”.

Assim sendo, o grupo reflecte sobre que potencialidades tem o contexto e quais os possíveis constrangimentos no desenvolvimento de um projecto de Educação e Intervenção Social.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

**Desenvolvimento:**

O moderador começou por explicar que para na realização e desenvolvimento de um projecto, para além de as pessoas quererem transformar algo para uma situação melhor, temos de ter consciência dos recursos que existem, ou seja, daquilo que se possui na realidade que pode ajudar a caminhar para o que se pretende. Por outro lado, explicou também que antes e durante o desenvolvimento da dimensão mais prática do projecto existem constrangimentos que nos impedem à realização do mesmo e que, por esta razão, precisamos de ter consciência de que eles existem. Por isso, o dinamizador de grupo referiu ainda que estas duas folhas de papel de cenário não precisam de ficar totalmente preenchidas nesta sessão.

Desta forma, o grupo começou a pensar e a preencher a folha de papel de cenário respondendo à questão “O que temos?”: Contactos no nº 44 (referindo-se a números de telefone de outras entidades e à equipa técnica); vontade do grupo em ajudar outras pessoas; a existência de pessoas, voluntários, equipa técnica, estagiários e os próprios utentes do CSPNSV; o tempo/disponibilidade das pessoas; o material de desporto (ginástica); material didáctico (jogos didácticos); material informático e o espaço (a sala do CC, o Lar/CD).

Relativamente aos constrangimentos, foram referidas: as limitações físicas e psicológicas das pessoas; vontade das pessoas internas e externas, principalmente na problemática do Isolamento Social (o grupo referiu a vontade das pessoas internas e externas como constrangimento, pois ao nível interno nem sempre todas as pessoas têm motivação e ao nível externo as pessoas podem não querer receber companhia); as finanças do CSPNSV; e o(s) transporte(s), no que toca ao transporte de algumas pessoas do CC, Lar/CD para outros locais dentro da freguesia e até em passeios que se possam realizar.

**Avaliação e observações:**

No decorrer desta sessão estiveram presentes nove pessoas, sete do género feminino e duas do género masculino.

Em relação ao desenvolvimento da sessão o grupo mostrou-se receptivo a esta sessão, a abordar os recursos e as potencialidades, ainda que fosse um assunto sobre o qual não estavam à espera nem a pensar reflectir. Contudo, referiram que “é importante sabermos com o que podemos contar” (D. ML) e, ao mesmo tempo, pensar sobre “o que nos pode dificultar as coisas” (D. ES). Assim sendo, denota-se que os participantes têm consciência de que existe uma série de factores que podem contribuir para o sucesso do projecto, assim como existem outros factores que contribuem para que o processo corra menos bem.

É importante referir ainda que esta sessão gerou bastante discussão em torno do que pode ser a vontade de uns e de outros porque existem pessoas mais motivadas para ajudar e cooperar. Por outro lado, e no que toca aquela que pode ser uma tentativa de trabalhar o isolamento social, alguns elementos do grupo sentem que existem pessoas que os podem não querer receber em sua casa, o que “é completamente normal”, pois “nem todas têm a mesma disposição”.

Apesar de tudo, é de salientar o facto de acreditarem que, embora existam constrangimentos, é possível “conseguir algo” (D. GL) e só com “esforço e dedicação é que se consegue fazer as coisas” (D. JN). Denota-se uma motivação para aquilo que pode ser o desenvolvimento do projecto.

## Sessão 7

---

**Nome da actividade:** “Fazer, sim, mas de que forma?”

**Data:** 24/05/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; D. MA; Sr. AM; D. AB; D. GL; D. MF; D. HS; Sr. SC.

### **Descrição:**

Esta sessão tem como grande objectivo planear de uma forma mais operativa como se pretende fazer aquilo que foi proposto desenvolver nas sessões “Seleccionar para planear” para cada um dos problemas identificados.

Assim sendo, será afixada uma folha de cenário num expositor, visível a todos, para cada um dos problemas identificados e será discutido, mediante a resposta à questão “O que fazer?” nas sessões anteriores, qual poderá ser o processo, de vários, a desenvolver. Cada problema será posto à discussão em grupo.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**



De acordo com a descrição da sessão, foi escrito em três folhas diferentes: “Ir ter com as pessoas”, “Pedido à Direcção” e “Rampa-Localização CC”. Posto isto, ficou então decidido:

- Na primeira folha, o moderador referiu ser importante inicialmente dar prioridade à resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e assim apoiar, para já, três idosos que são abrangidos pela mesma. Desta forma, o grupo pensou em criar grupos de duas a três pessoas e, em data e hora a combinar, iniciam-se as visitas (entre 15 a 20 minutos) às pessoas seleccionadas para “lhes fazer companhia e ajudá-las no que for preciso”. O dinamizador de grupo referiu que, mais tarde e conforme o número de participantes, esta iniciativa pode ser alargada a mais pessoas da SAD e da freguesia (esta última sugerida por um dos elementos do grupo); mais tarde, e depois de uma reunião que se irá realizar com todos os estagiários e de ser feito um levantamento de todos os idosos que vivem sozinhos na freguesia, serão definidos os grupos com os participantes que se oferecerem.
- A segunda folha refere-se aos problemas mais específicos no CC (“Pintura – Renovação CC”, “Mobiliário Inadequado do CC” e “Frio – CC”) os quais foram, por decisão do grupo, aglomerados em “Pedido ao à Direcção”. Questionados sobre o que terá que constar neste pedido este referiu que é importante “mostrar como se sentem”, “mostrar que existem pessoas que já saíram” do CC devido a este tipo de problemas e salientar “a existência de outros CC na freguesia com melhores condições” e, ao mesmo tempo, “apresentar propostas” para melhorar o CC. À questão “Como?” as pessoas referiram que será importante escrever uma carta abordando os aspectos já referenciados e,

no final da mesma, solicitar ou mostrar disponibilidade para reunir com o Presidente da Instituição.

- A terceira folha remete para o problema “Rampa – Localização do CC” (Rua da Bateria da Vitória); sobre este problema é importante referir que as pessoas demonstraram vontade em avançar novamente com o pedido à Junta e à Câmara Municipal do Porto, no sentido de reforçar o primeiro e único até ao momento. Assim, o grupo pensou numa primeira fase “Inteirar do processo”, ou seja, em que estado é que se encontra o primeiro pedido; de seguida, “Independentemente da resposta → Fazer o pedido com abaixo-assinado da comunidade” e, por fim, “Apelar ao Jornal de Notícias e/ou Porto Canal” para realizarem uma reportagem sobre o problema em questão.

A sessão terminou com a discussão sobre a calendarização das próximas sessões com base na prioridade que cada problema assume para a comunidade. Ficou então estabelecido durante a próxima semana começar a trabalhar o pedido ao Presidente da Instituição e, posteriormente trabalhar a questão da Rua da Bateria.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes nove pessoas, seis do género feminino e três do género masculino.

No que toca ao desenvolvimento da sessão, o grupo demonstrou coesão e um sentimento de cooperação naquilo que “pode ser um trabalho difícil” (Sr. SC), mas que “pode trazer benefícios” (Sr. SC) para todos. A coesão é demonstrada pelo facto de todos quererem “passar ao trabalho” (D. ES) assumindo uma co-responsabilidade e, ao mesmo tempo, pela vontade de

trabalhar em grupo criando expectativas de que só unidos é que conseguirão alcançar algo.

É de referir ainda que algumas pessoas, principalmente aquelas que sentem muitas dificuldades em deslocar-se para o CC evidenciam uma grande vontade em avançar no que toca ao problema da Rua da Bateria. Alguns referem que, “uma vez que se sabe que alguns trabalhadores da Junta de Freguesia já vieram ver a rua” (D. RB), é importante “encarar este sinal como uma luz verde” (Sr. AB) e “fazer isto rápido” (Sr. AB), embora tenha que ser algo “bem pensado” (Sr. AB).

Relativamente ao que tem vindo a ser feito, alguns elementos do grupo expressaram a sua vontade em continuar a participar (“Eu ofereço-me, desde já, para participar!” – D. AB) e sentem que o trabalho “está num bom caminho” (D. HL).

## Sessão 7

---

**Nome da actividade:** “Construindo a carta para o Jornal de Notícias”

**Data:** 28/05/2013

**Local:** Centro de Convívio do CSPNSV

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; D. MA; Sr. AM; D. AB; D. GL; D. MF; D. HS; D. RB; Sr. SC.

**Introdução da actividade:** No dia 28/05/2013, o Sr. AB que havia estado nas sessões anteriores no CC, dirigiu-se ao dinamizador de grupo dizendo que tomou a liberdade de, em casa, “escrever o que pode ser um rascunho de uma possível carta tipo pedido de atenção ao Jornal de Notícias”. Referiu ainda que, apesar de a carta ter sido escrita apenas por ele, que podia e devia ser posta à consideração de todas as restantes pessoas (“Esta carta foi escrita por mim, mas que deve ser posta à consideração do grupo, alterando o que for preciso.”). Enquanto dinamizador de grupo, e com o objectivo de promover o *empowerment*, disse-lhe que não havia qualquer problema e que esta iria ser lida por ele ao grupo, o qual podia dar a sua opinião sobre a mesma.

### **Descrição:**

A carta escrita por um dos elementos do grupo deve ser lida pelo mesmo e posta à consideração de todas as pessoas que estejam presentes durante a sessão. Enquanto o autor da referida carta lê, o dinamizador de grupo deve ir apontando algumas ideias no painel na folha de papel de

cenário que, depois da discussão em grupo, devem ser trabalhadas e aprofundadas. Devem ser contempladas e discutidas todas ideias que possam emergir e que não estão presentes na carta.

### **Desenvolvimento:**

Durante a sessão, a carta foi lida pelo seu construtor e posta à consideração do grupo, contribuindo para que o este se manifestasse de diversas formas. Enquanto o autor lia a carta que escreveu, o dinamizador de grupo tirou dois apontamentos no painel: o facto de se referir directamente à estrutura do CC e o facto de não fazer referência ao verdadeiro problema que é o acesso às instalações do CC. Depois de a carta ter sido lida, alguns dos elementos concordaram com a estrutura e conteúdo da mesma, contudo outros referiram que “parece ser mais uma carta de louvor” (Sr. SC) ao Jornal de Notícias e que faltava explicar a “verdadeira razão” (D. GL) pela qual pedimos a atenção do referido jornal.

Face a isto, o dinamizador de grupo pensou em voltar a ler a carta, em voz alta, e em conjunto alterar a carta, retirando e acrescentando partes, para quando o grupo escrever a carta à Junta de Freguesia e à Câmara Municipal do Porto, se enviar ao Jornal de Notícias. Desta forma, a carta foi lida parágrafo a parágrafo ao grupo para que este reflectisse sobre o conteúdo dos mesmos para posterior alteração.

A carta sofreu alterações a nível da estrutura, no que toca às formas de saudação, e de conteúdo, relativamente à exposição do razão pela qual o grupo contacta o Jornal de Notícias. Ficou agendado na próxima sessão, o dinamizador de grupo ler a carta final ao grupo e um dos elementos do mesmo redigi-la a computador.

*“Exmos. Srs.,*

*É com imenso prazer, com imensa satisfação que dirigimos esta carta a Vossas Excelências, pedindo antecipadamente muita desculpa pelos incómodos que por ventura viremos a causa nos V/ preciosos afazeres.*

*Será através do V/ tão conceituado Jornal que possivelmente veremos o nosso problema divulgado.*

*Todos nós, já de avançada idade, frequentamos as respostas sociais para idosos do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória, com instalações na Rua de São Miguel, sob a responsabilidade do Sacerdote de elevado valor e Presidente desta instituição que tudo tem feito para que passemos as tardes o mais agradável possível. Acontece que o acesso às instalações do Centro de Convívio, situado na Rua da Vitória e feito pela Rua da Bateria da Vitória, estão em mau estado, pois não nos favorece as melhores e necessárias condições de segurança, já que, como acima explicamos, somos pessoas de idade. Esta idade pede que corações bondosos se lembrem de nós para que assim os nossos fins de vida, possam ter um pouco mais razão de ser, com um pouco de alegria e vontade de viver.*

*Acontece que, há aproximadamente três anos, enviamos uma exposição à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia da Vitória onde expusemos o nosso problema relacionado com a Rua da Bateria da Vitória, dado que a sua acentuada inclinação, o piso incerto e seu pavimento muito gasto, torna a rua muito escorregadia, o que é bastante perigoso para quem tem dificuldades ao nível da mobilidade.*

*Aguardamos com uma certa ansiedade uma agradável visita do V/ conceituado jornal para que melhor possam avaliar o conteúdo desta carta e se possível fazer uma reportagem.*

*Os idosos do CSPNSV”*

No final da sessão, o dinamizador de grupo questionou todos os elementos presentes sobre a possibilidade de, junto à carta a redigir ao Presidente do CSPNSV sobre o desconforto sentido no CC, anexar quadras representativas do sentimento das pessoas. Alguns elementos referiram ser uma “ideia interessante”, contudo entendem que existe uma forte possibilidade de o Presidente da Instituição “não levar a carta tão a sério” (D. ES). Independentemente desta opinião, o grupo referiu que pode ser “uma forma mais original” de chamar à atenção e, por isso, decidiram sugerir a um dos senhores presentes (“que tem muito jeito para este tipo de coisas” - D. MA) algumas palavras para este incluir nas quadras.

Posto isto, e ainda que esta sessão tenha sido dedicada a trabalhar na carta a enviar ao Jornal de Notícias, ficou estabelecido dar prioridade aos problemas que afectam o CC e todas as pessoas que o frequentam nas próximas sessões.

#### **Avaliação e observações:**

A sessão contou com dez participantes, sete do género feminino e três do género masculino, tendo todos participado activamente na discussão sobre a construção, estrutura e elaboração da carta para o Jornal de Notícias.

Apesar de na última sessão ter sido agendado trabalhar a carta dirigida ao Presidente do CSPNSV, o grupo revelou (“já que está escrita”) interesse em adiantar e acabar a elaboração da carta redigida para o Jornal de Notícias, demonstrando flexibilidade, vontade em “adiantar trabalho” e rentabilizar a “dedicação” de um dos elementos do grupo.

Para além disso, o facto de um dos elementos ter escrito a carta em casa evidencia ainda uma atitude de confiança para com o grupo e também motivação individual e altruísmo. Por outro lado, é de salientar a confiança que o grupo deposita nesta pessoa (“O senhor escreve muito bem!” – D. ML; “Apesar de ser preciso mudar algumas coisas, está muito bem!” – DH), que

pode ser uma mais-valia no que toca ao poder de decisão, na valorização das suas capacidades e competências para a resolução de problemas.

Em relação ao processo de cada problema identificado e priorizado, o grupo voltou a referir que é necessário dar prioridade ao pedido ou reivindicação ao Presidente do CSPNSV no que toca à melhoria das condições estruturais do CC.



## Sessão 8

---

**Nome da actividade:** “Pensando no que está a ser feito”

**Data:** 6/06/2013

**Local:** Sala de convívio do Lar/CD.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. OB; 6 pessoas do Lar; sete pessoas do CD.

### **Descrição:**

Esta sessão tem como grande objectivo devolver o que tem sido feito no CC desde o dia 10/05/2013, dia da última devolução de informação no Lar/CD.

O dinamizador de grupo deve falar para as pessoas a partir de um local onde todas as pessoas o vejam e ouçam claramente. Posteriormente deve explicar de forma clara o que se pretende com a sessão, assim como todo o processo foi desenvolvido até ao momento. Durante a sua devolução deve estar aberto a questões que as pessoas possam colocar, assim como a qualquer comentário e/ou sugestão que façam.

O dinamizador de grupo deve abordar aquilo que foi sendo feito até ao momento desde o dia 10/05/2013:

- Começar por recordar a informação recolhida inicialmente, assim como a actividade realizada na primeira devolução ao Lar/CD;
- Referir quais os problemas que as pessoas priorizaram e qual a causa destes problemas;
- Mencionar quais as propostas que o grupo fez para tentar resolver cada problema identificado, assim como o que se pretende ao fazerem estas propostas.

Para uma melhor clarificação da informação, o dinamizador de grupo pode levar até ao Lar/CD o cartaz que contém a tabela da identificação de problemas, bem como já alguma planificação.

### **Desenvolvimento:**

O dinamizador de grupo sentou-se no centro da sala de convívio do Lar, onde se encontravam catorze pessoas, para expor o que foi desenvolvido até ao momento e, ao mesmo tempo, partilhar e discutir ideias.

Primeiramente recordou o grupo sobre a primeira actividade onde foi devolvido às pessoas presentes no Lar e CD toda a informação recolhida na primeira sessão no CC. Alguns elementos do grupo foram relembrando alguns aspectos que emergiram durante a actividade aquando a sua realização, o que demonstrou a sua atenção e vontade em tentar perceber o que foi desenvolvido depois desta primeira fase (“E isso ajudou para quê?”).

De seguida, o dinamizador de grupo referiu que, a partir das ideias que emergiram na sessão “Mistura de ideias”, as pessoas que estiveram presentes no CC seleccionaram algumas ideias e/ou problemas que gostariam de trabalhar no sentido de melhorar e/ou tentar resolver. Foram então referidos os problemas priorizados e as possíveis causas dos problemas, assim como o que se pretende ao trabalhá-los e o que fazer para os ultrapassar.

As pessoas foram salientando alguns aspectos importantes sobre o que as pessoas pensaram no CC para ultrapassar estes problemas:

- Sobre a problemática do isolamento social, o grupo referiu que “é importante para o Centro Social e para a Freguesia da Vitória”, sendo que uma pessoa referiu que só acompanhada por alguém é que poderia participar nestes grupos (“Só acompanhada é que posso ir.”).
- Em relação à questão do estacionamento inadequado dos carros, as pessoas que se deslocam do Lar/CD para outros locais afirmam constantemente a existência de barreiras que os impedem de

movimentar de um local para o outro em segurança e que é necessário sensibilizar as pessoas para uma melhor compreensão para os problemas da Terceira Idade.

- Sobre os problemas sentidos no CC, as pessoas pensam ser importante lutar por uma melhoria do conforto, conseguindo assim melhores condições (“Eu fui lá uma vez e gostei muito de lá estar pelo convívio, mas senti-me desconfortável.”; “Eu já frequentei o Centro de Convívio e, tanto eu como as outras pessoas, sentia muito frio.”).
- Relativamente ao problema do acesso ao CC, o grupo pensa que “é importante ao fim de três anos voltar a tentar” e que “faz realmente falta ou um trabalho de melhoria do pavimento ou a porem um corrimão” na rua. Algumas pessoas deste grupo, há cerca de três anos, já se debruçaram sobre este problema, onde escreveram uma carta à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia a expor o problema.
- No que remete ao problema dos baixos rendimentos, as pessoas pensam ser importante e necessário “ajudar as pessoas mais necessitadas” e que se pode envolver a família na recolha de fundos (“Podia-se, por exemplo, construir uma caixinha e, por cada visita que uma pessoa tenha, a visita desse familiar contribuía com uma pequena ajuda.”).

Posto isto, o dinamizador de grupo questionou as pessoas se gostariam de fazer mais algum comentário sobre o que foi discutido ou sugerir mais alguma actividade, mas todas concordaram no facto de ser algo que pode ser concretizável (“Tem tudo pernas para andar para a frente.” e “Pode ser que tudo dê bom resultado.”).

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes catorze pessoas, onze do género feminino e três do género masculino, sendo que seis padecem da doença de

Alzheimer ou de demência. Contudo, é importante referir que alguns dos idosos que padecem da doença de Alzheimer foram dando a sua opinião sobre o que estava a ser discutido e, tal como todas as outras opiniões, foram ouvidas e postas à discussão.

No que concerne à sessão, no final, o dinamizador de grupo levantou as questões “Faz sentido avançar com estas propostas? E concretizável?” às quais o grupo foi respondendo que é importante que existam projectos como este (“É importante que existam iniciativas como esta.”), onde se podem ajudar as outras pessoas (“Ajudar as outras pessoas é sempre muito bom.”). É de referir ainda o cariz sensibilizador que este projecto pode ter, pois na perspectiva de alguns elementos do grupo é interessante a forma como, tendo consciência dos constrangimentos, se pode chamar à atenção das pessoas para os problemas dos outros (“Ainda que existam alguns impedimentos, podemos sempre tentar sensibilizar as outras pessoas para os nossos problemas.”).

Desta forma, podemos fazer um balanço positivo desta sessão e acreditamos que alguns dos elementos deste grupo, porque mostraram vontade em participar, participem de forma regular e com vontade nas actividades que estão a decorrer e vão ser desenvolvidas.

## Sessão 9

---

**Nome da actividade:** “Construindo a carta ao Presidente da Direcção”

**Data:** 11/06/2013

**Local:** Sala de convívio do CC.

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; Sr. AM; D. GL; D. HS; D. AB

### **Descrição:**

O objectivo deste primeiro momento da sessão é pensar em conjunto sobre a estrutura e a organização do conteúdo da carta a redigir ao presidente da Instituição: como é que esta pode ser desenvolvida e o que deve conter. Para isso, o dinamizador de grupo escreve numa folha de papel de cenário afixada num expositor o título “Carta ao Presidente da Instituição” com um subtítulo “Estrutura da Carta”. De seguida, escreve e refere os três momentos da carta, ou seja, a “Introdução”, o “Desenvolvimento” e a “Conclusão”, sobre os quais o grupo deve reflectir e o que deve incluir.

Num segundo momento da sessão, o dinamizador terá a tarefa de, em conjunto, e segundo a estrutura pensada no primeiro momento da sessão, redigir a carta. Desta forma, deverá contemplar todas as opiniões dos elementos do grupo pondo sempre à discussão todas as sugestões de cada elemento.

No sentido de dar continuidade às quadras a anexar à carta principal, o dinamizador de grupo deve ler as já construídas e recolher mais palavras no sentido de dar continuidade ao desafio proposto na sessão anterior.

**Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

**Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição do primeiro momento da sessão no que toca à estrutura da carta, o dinamizador de grupo começou por questionar as pessoas sobre o que teria de constar em cada um dos momentos da carta (introdução, desenvolvimento e conclusão). Algumas pessoas foram respondendo que na introdução, para além das habituais saudações, será importante apresentar o motivo pelo qual escrevemos, ou seja, “apresentar o problema em si”. Relativamente ao desenvolvimento é fundamental apresentar as necessidades (“Todas as necessidades precisas.”), o que sentem as pessoas que frequentam o CC (“Como se sentem.”), “o que está a acontecer”, no que toca à competitividade do CC do CSPNSV, face a outros CC da freguesia e na desistência de algumas pessoas de o frequentar, e, por fim, “apresentar propostas” para uma possível resolução do problema. No que toca à conclusão, referiram que esta deve contar com um “breve resumo” do que foi escrito anteriormente, apelando à sensibilidade para o exposto e referir a disponibilidade para uma reunião.

Posto isto, o dinamizador de grupo fixou na parede outra folha de papel de cenário e desafiou o grupo a iniciar a construção da carta. Visto estarem presentes seis pessoas, o grupo sentiu algumas dificuldades em iniciar a escrita da mesma, pelo que o dinamizador de grupo sentiu a necessidade de motivar o grupo lançando questões (“Então, normalmente começa-se por escrever uma carta com o quê?” e “Vejam a estrutura que fizemos agora mesmo, depois das saudações, o que escrevemos a seguir?”). A

partir deste questionamento, alguns elementos do grupo foram dizendo, em voz alta, frases que, conciliadas e transformadas ficaram da seguinte forma:

*“Exmo. Sr. Presidente,*

*Vimos, por este meio, apelar/pedir a sua atenção para o que vamos expor, que se prende com o facto de não existir qualquer conforto no CC.*

*Desta forma, sentimos que não temos qualquer conforto no que toca ao mobiliário, ao frio que se sente e a pintura se encontra totalmente degradada.”*

Uma vez que já se estava a aproximar o momento do lanche, o dinamizador de grupo interrompeu a sessão, pelo que só depois de acabar o lanche é que agendou a próxima sessão para o dia 14/06/2014 às 14:30 horas. As quadras que um dos idosos construiu foram lidas e provocaram grande entusiasmo nas pessoas, pelo que na próxima sessão os participantes irão sugerir novas palavras para as quadras.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes seis pessoas, cinco do género masculino e uma do género feminino, estando as seis inscritas no CC.

No que concerne à sessão esta decorreu de forma positiva, uma vez que cada elemento do grupo foi sugerindo e levantando questões importantes que têm a ver com a estrutura da carta, assim como o seu conteúdo. O grupo demonstrou ainda capacidade reflexiva e de questionamento no que toca à escolha de algumas formas de se dirigir ao Presidente da Instituição e expressões utilizadas na sua redacção. Isto é, “mudam-se as formas de dizer as coisas por outras palavras para não parecer tão forte”, pois as pessoas sentem algum receio de uma reacção negativa por parte da pessoa que recebe a carta.

Embora seja a primeira sessão para a construção desta carta, os participantes têm consciência da importância que este pedido tem (*“É importante fazer isto.”* – D. HL), principalmente pelo facto de ser realizada em grupo (*“É importante que a carta seja feita em grupo.”* – Sr. AB – e *“Fazemos isto para toda a gente, até porque o Centro tem mais que um utente.”* – D. AM).



## Sessão 10

---

**Nome da actividade:** “Discutindo sobre a Freguesia da Vitória”

**Data:** 13/06/2013

**Local:** Sala de actividades do Lar.

**Material necessário:** Computador; projector multimédia; canetas; folhas de papel branco de tamanho A4.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; D. BM; D. AB; Sr. AB; Sr. SC; D. GL; D. OB; D. HS; 2 pessoas do CD.

### **Descrição:**

Num primeiro momento da sessão, o grande grupo discute de que forma poderá sensibilizar as pessoas, neste caso os condutores, para que não estacionem inadequadamente o automóvel. Para isso o dinamizador de grupo lança a questão “Como é que podemos chegar e sensibilizar os condutores para não estacionarem o automóvel inadequadamente?”. O objectivo é que os participantes discutam uma estratégia para conseguir chegar e sensibilizar os condutores dos automóveis a não estacionarem a sua viatura de uma forma inadequada.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição da sessão, o dinamizador de grupo questiona os participantes de que forma é que estes pensam chegar e sensibilizar os condutores para não estacionarem o automóvel inadequadamente. Um dos elementos começou por referir que, “apesar de ser difícil, não é impossível conseguir chamar a atenção”, ao que outro referiu logo de seguida “que é preciso ser algo que realmente lhes chame à atenção”.

Foi então que a discussão sobre que estratégia utilizar emergiu e foram surgindo várias reflexões e sugestões. O grupo pensou, primeiramente, em utilizar cartazes, afixados pelas zonas ditas mais críticas, contudo esta solução foi, desde logo, inviável pelo facto de, muito provavelmente, a colocação destes cartazes necessitarem de autorização por parte da Junta de Freguesia e da Câmara Municipal do Porto. Foi então que surgiu a necessidade de pensar em outra estratégia e o grupo respondeu à mesma referindo que a construção de pequenos cartões com avisos seria algo mais “fácil de se fazer e chamava bem à atenção”. Os elementos presentes concordaram com a construção e colocação dos cartões nos automóveis, apesar de terem consciência de que alguns condutores poderão não dar atenção aos mesmos. Contudo, e como um dos participantes referiu “se todos os dias pusermos um papel é diferente, porque o condutor vai ter que o ler”. Relativamente à construção dos cartões, ficou agendado para a próxima sessão o grupo pensar em frases ou questões que suscitasse reflexão aos condutores.

Nesta sessão foi ainda referido que será importante alertar o comando/polícia para que os condutores sejam autuados ou até rebocados. O grupo ficou de pensar numa próxima sessão sobre o que pode ser feito relativamente a esta questão.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes dez pessoas, oito do género feminino e duas do género masculino, sendo que, e uma vez que o grupo de discussão foi realizado no edifício do Lar, apenas uma pessoa desta resposta social é que participou.

No que concerne ao desenvolvimento da sessão, o grupo mostrou-se motivado e interessado no que toca ao modo como pode ser desenvolvido este processo; foram referidas e reflectidas as duas sugestões, sendo que o grupo manteve sempre a opinião de que “tem que se fazer alguma coisa” (D. OB).

Relativamente ao processo de todo o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, as pessoas afirmam ser “importante” e que “faz todo o sentido desenvolver este tipo de iniciativas” para que toda a gente se possa exprimir e poder dar o seu contributo na resolução dos problemas que existem. Tal como já foi referido, o CSPNSV tem mais que um utente, por isso é importante que todos se unam (“união faz a força” – D. GL) e persistam (“sem persistência as coisas não se conseguem” – D. ES; “Água mole em pedra dura tanto bate até que fura” – D. HL).

É de salientar ainda a importância desta sessão ter sido realizada no edifício do Lar, pois, apesar de ter convidado todas as pessoas e devolvido a informação e o produto de todas as sessões até ao momento, a idosa inscrita nesta resposta social referiu ser importante que as actividades também se realizem no Lar, embora tenha sempre conhecimento de todo o processo.

## Sessão 11

---

**Nome da actividade:** “Construindo a carta ao Presidente da Instituição”

**Data:** 14/06/2013

**Local:** Sala de convívio do CC.

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 90 minutos

**Participantes:** D. ES; Sr. SC; Sr. AB; D. BM; D. AB; D. GL; D. HS; D. RB.

### **Descrição:**

Com esta sessão pretende-se continuar e concluir a redacção da carta ao presidente do CSPNSV. Desta forma, o dinamizador terá a tarefa de, em conjunto, e segundo a estrutura pensada na sessão número nove, continuar redigir a carta, e deverá contemplar todas as opiniões e sugestões dos elementos do grupo, pondo sempre à discussão.

Assim que a carta estiver concluída esta deve ser lida em voz alta ao grupo que, por sua vez, pode aperfeiçoar alguns aspectos que pense ser importantes.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

O dinamizador do grupo começou por explicar que, devido a questões de tempo e a constrangimentos institucionais (festas populares e festa de final de ano), a carta deveria ficar concluída nesta sessão, ao que o grupo concordou e referiu ser importante terminar a sua escrita para não “atrasar o processo”.

Ao longo da sessão o dinamizador de grupo foi questionando o grupo para que estes conseguissem, não só estruturar as ideias na carta, como também se fossem organizando no sentido da participação e da sugestão de ideias, palavras e/ou frases. Foi, neste sentido, que a carta foi ganhando uma estrutura e uma forma, tendo como resultado a seguinte leitura:

*“Exmo. Sr. Presidente,*

*Vimos, por este meio, apelar/pedir a sua atenção para o que vamos expor, que se prende com o facto de não existir qualquer conforto no CC.*

*Desta forma, sentimos que não temos qualquer conforto no que toca ao mobiliário, ao frio que se sente e a pintura se encontra totalmente degradada.*

*Ao nível do mobiliário pensamos que as cadeiras existentes são duras e deviam ser almofadas, devido ao tempo que permanecemos sentados. Relativamente aos sofás, existem, pessoas que não se sentam, devido a estes serem muito baixos. Quanto à pintura esta encontra-se degradada, uma vez que está a descascar, a ficar amarela e na zona da cozinha com buracos/falhas onde se consegue ver a pedra.*

*No que se refere ao frio, sentimos que a sala, no Inverno, é muito fria contribuindo para que algumas pessoas não frequentem o CC. Associado a este problema verifica-se a dificuldade em ter os aquecedores ligados, pois o contador não aguenta.*

*Face aos outros CC que existem na freguesia (S.A.O.M./Junta de Freguesia) pensamos que o CC do CSPNSV merecia um melhoramento do espaço. Esta melhoria contribuiria, não só para aumentar o conforto, mas*

*também porque nos sentimos como uma família e merecemos um espaço mais acolhedor.*

*Resumindo: - Pelo exposto, a nossa pretensão é alargar um pouco o nosso leque de acção convictos que nossas palavras cairão fundo em corações humanos para assim com o nosso esforço conseguirmos algo de útil para uma obra tão meritória que se chama CC.*

*Estamos disponíveis para uma possível reunião para agirmos de conformidade, até porque temos algumas propostas para partilhar.*

*Com todo o respeito e a máxima consideração, subscrevemo-nos,*

*As pessoas do CC”*

Depois de terminada a redacção do texto este foi lido em voz alta para o grupo pela Educadora Social (que havia chegado à Sala de Convívio do CC há relativamente pouco tempo), a qual concordou e referiu ser importante este tipo de iniciativas.

Ao finalizar a sessão, o dinamizador de grupo questionou se alguém gostaria de passar a carta para um formato digital, ao que um dos elementos do grupo se prontificou desde logo a fazer esse trabalho. Posto isto, e uma vez que o grupo tem consciência que a carta ao Presidente da Instituição deve ter alguns cuidados, o dinamizador de grupo referiu que esta será lida à restante equipa técnica no sentido de perceber a sua opinião sobre a mesma, podendo ou não sofrer pequenas alterações no que toca à forma como se expõe o conteúdo.

Foram ainda lidas as quadras que um dos elementos do grupo construiu para anexar à carta e, com a colaboração da Educadora Social, foi construída outra quadra para acrescentar às primeiras três. A pessoa (Sr. AB) que redigiu as primeiras três quadras ficou de concluir o conjunto elaborando mais duas ou três quadras.

**Avaliação e observações:**

A sessão contou com oito participantes, seis do género feminino e dois do género masculino, sendo seis pessoas inscritas na resposta social CC e as outras duas no CD.

No que concerne ao desenvolvimento da sessão, o grupo demonstrou uma postura reflexiva e questionadora, principalmente no que se refere à estrutura da carta e à forma cuidada como esta se deve dirigir ao Presidente da Instituição. Questionados pelo dinamizador de grupo ao longo da sessão, os vários elementos foram participando exprimindo a sua opinião de forma livre e espontânea. No que toca à coesão grupal é de salientar que, apesar de existirem divergências nas opiniões, todos os elementos de grupo discutiram e debateram a sua opinião demonstrando respeito pela opinião do Outro (“A senhora desculpe, eu concordo consigo, mas penso que esta palavra se adequa melhor.” – Sr. AB).

Apesar do desenvolvimento da sessão, assim como o trabalho que tem vindo a ser feito até ao momento, ter corrido de uma forma positiva, é de salientar que as discussões entre os vários elementos se podem tornar um constrangimento, uma vez que estas se podem alargar a outras dimensões, inclusive da vida pessoal de cada pessoa. Nestas situações, o dinamizador de grupo procurou assumir uma postura compreensiva, permitindo a cada pessoa exprimir o que pensava, mas, ao mesmo tempo, alertou o grupo para o facto de se poder atrasar na conclusão da carta e no restante trabalho ainda a ser desenvolvido.

Por fim, referir a importância que este trabalho tem para os sujeitos participantes que têm assumido uma postura mais reflexiva (“Eu nunca pensei dessa forma, mas agora que falam, têm razão.” – D. ES) e questionadora (“E será que é bom escrever dessa forma para o Presidente da Instituição? Eu acho que é melhor mudar essa expressão do ‘buraco’ na parede.” – Sr. SC)

perante o que é abordado nestas sessões. Para além disso, referem que tem sido e “é importante fazer (estas coisas)” este tipo de trabalho para que as pessoas saibam o que sentem (“Assim já sabem como nos sentimos.” – D. RB). Referindo-se à postura do investigador, afirmam que é alguém a quem podem confiar a sua opinião e que lhes suscita a reflexão (“Nós já estamos habituados a falar consigo.” – D. ES – e “Parece que nos alerta para coisas que nunca tínhamos pensado, mas que até têm lógica.” – D. GL). Desta forma, o trabalho até ao momento é visto como “positivo”, com sentido (“Faz todo o sentido o que fizemos até agora.” – D. BM) e como algo que pode vir a resolver alguns problemas (“Esperamos que desta vez, fazendo as coisas de forma diferente, possamos ter sucesso.” – D. ES).



## Sessão 12

---

**Nome da actividade:** “Discutindo sobre a freguesia da Vitória”

**Data:** 2/07/2013

**Local:** Sala de convívio do CC.

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; D. AB; Sr. AM; Sr. AB; Sr. SC; D. GL; D. OB; D. MA; D. RB; D. MF; 1 pessoa do CC.

### **Descrição:**

O dinamizador de grupo deve iniciar a sessão com um pequeno resumo daquilo que tem sido feito até ao momento no que toca aos problemas sobre a freguesia da Vitória, acabando por se focar no estacionamento inadequado dos automóveis.

Posto isto, e abordando no geral todos os problemas que estão subjacentes ao estacionamento inadequado dos automóveis, o dinamizador de grupo lança o desafio ao grupo de criar questões e/ou afirmações que possam ser integradas nos cartões e que, ao mesmo tempo, tentem sensibilizar e consciencializar os condutores.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

## **Desenvolvimento:**

A sessão iniciou com um breve resumo de todo o percurso que tem sido feito até ao momento, afunilando para os problemas que vivem na freguesia da Vitória. Sobre o estacionamento inadequado dos automóveis o dinamizador de grupo referiu que na última sessão sobre o tema ficou estabelecido a construção de pequenos cartões para serem colocados nos automóveis no caso de estes se encontrarem estacionados inadequadamente. Desta forma, o dinamizador de grupo lança o desafio ao grupo para elaborarem pequenas questões e/ou afirmações de forma a sensibilizar os condutores.

A partir do questionamento, de algumas representações mentais sobre algumas situações e até experiencias pessoais, o grupo construiu as seguintes questões e/ou afirmações:

- “Amanhã podes ser tu a precisar de passar aqui.”
- “O espaço que está a ocupar pertence aos peões.”
- “Pensa ser correcto a pessoa ter que alterar o seu percurso contornando o automóvel pela estrada?”
- “E uma pessoa de cadeira de rodas conseguia passar (neste passeio)?”
- “Já pensou se fosse um familiar seu a necessitar de uma urgência e ter que sair por esta porta?”

A construção das frases e/ou citações foi realizada para que todos os elementos pudessem discutir e reflectir sobre o que cada foi afirmando. Antes de dar por terminada a sessão, o dinamizador de grupo leu as questões e/ou afirmações em voz alta com o objectivo de perceber se algum elemento gostaria de fazer alguma alteração, contudo todos referiram estarem satisfeitos com o trabalho realizado.

**Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes onze pessoas, nove do género feminino e duas do género masculino, sendo de salientar a participação de uma idosa da resposta social Lar.

Durante a sessão, na fase de discussão e elaboração das questões e afirmações, todos os elementos do grupo foram participando activamente, demonstrando interesse e motivação pelo que estava a ser debatido. É ainda de referir que em alguns momentos as opiniões foram divergentes, contudo o grupo assume uma postura flexível onde o diálogo é a base da relação. Enquanto dinamizador de grupo, o investigador também procurou mediar as relações entre os vários elementos do grupo, no sentido de conciliar as opiniões de cada um.

No sentido de realizar uma breve avaliação da sessão, o grupo referiu ser “importante tomar este tipo de iniciativas” (Sr. SC), no entanto “será difícil que os condutores leiam os cartões” (Sr. SC). Alertados para o facto de que foi o grupo que assim decidiu, alguns elementos do grupo referiram que, “apesar de ser difícil que os condutores leiam os cartões, acreditamos que um papel hoje e outro amanhã faça a diferença” (Sr. AB). No que toca ao desenvolvimento da sessão afirmam que “discutir é saudável” e “é das discussões que surgem as ideias” (D. OB).

## Sessão 13

---

**Nome da actividade:** “E então?”

**Data:** 9/07/2013

**Local:** Sala de convívio do CC.

**Material necessário:** A sessão não necessitará de qualquer tipo de material de desgaste.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; D. GL; D. MF; D. AB; D. HS; D. RB

Devido facto de nas últimas duas semanas os idosos estarem envolvidos em algumas actividades de fim de ano lectivo no CSPNSV não foi planeada qualquer actividade para este dia. Contudo, e apesar de estarem seis pessoas no CC, o investigador pensou ser pertinente realizar uma sessão de reflexão em torno do que tem vindo a ser desenvolvido. Para isso, partiu do princípio que o grupo constituído por seis elementos era capaz, capaz de desenvolver uma reflexão em torno do tema de Projecto de Educação e Intervenção Social, percepcionando os seus pontos positivos e menos positivos.

De forma a contemplar a participação de todos os elementos do grupo, o dinamizador de grupo iniciou o momento de reflexão abordando o processo desde a sessão com o nome “Mistura de Ideias”. Em cada problema ou dimensão a trabalhar o investigador salientou o trabalho que já foi desenvolvido e, ao mesmo tempo, aquilo que ficou planeado e que pode ser desenvolvido.

Posto isto, no que toca ao que ficou planeado sobre “ir ter com as pessoas” o investigador esclareceu o grupo que está à espera de tentar perceber junto das pessoas do SAD se aceitam receber visitas em casa

durante um pequeno espaço de tempo. Algumas pessoas referiram ser importante perceber “se as pessoas querem receber alguém em sua casa” e, apesar de algumas pessoas já se terem oferecido para integrar um ou dois grupos, será importante definir grupos de visita (“Nós pensamos bem, a questão é passar à acção!” – D. ES).

Relativamente aos problemas subjacentes ao CC, o dinamizador de grupo leu a carta final a entregar ao Presidente da Instituição e referiu que antes de proceder à entrega da carta ao mesmo será desenvolvida uma iniciativa (que todos já tinham conhecimento) de forma a angariar recursos para contribuir de alguma forma para remodelar o CC. Para além do Arraial, foi ainda referido que uma idosa do Lar doou os sofás de sua casa ao CC, os quais precisam de ser forrados/protegidos por um tecido que seja mais higiénico e mais fácil de limpar. Aqui, o grupo pensa ser importante parar e avaliar o sucesso do Arraial e a possibilidade de adquirir tecido para proteger os sofás no sentido de perceber o que pode ser feito de seguida (“Vamos ver o resultado do Arraial e depois vê-se”. – D. MA).

No que concerne aos problemas subjacentes à Freguesia da Vitória o dinamizador de grupo fez um ponto de situação: as questões e afirmações para os cartões já foram elaboradas; urge dar um nome ao grupo que distribuirá os cartões e, ao mesmo tempo, criar momentos de reflexão em torno da Terceira Idade para sensibilizar para encontrar uma forma de consciencializar a Junta de freguesia da Vitória e Câmara Municipal do Porto para os problemas desta faixa etária.

Relativamente ao acesso ao CC, o dinamizador de grupo referiu ser importante deixar passar o Arraial para, posteriormente, em um ou duas sessões, escrever novamente a carta à Junta de Freguesia e à Câmara Municipal (tal como ficou planeado) e pedir a colaboração do Jornal de Notícias e do Porto Canal para a divulgação da situação. De referir que o

grupo lembrou a necessidade de recolher as assinaturas criando vários papéis para se deixar em vários estabelecimentos.

Por fim, no que toca ao problema da falta de condições económicas para a aquisição de medicamentos por parte de algumas pessoas do CSPNSV, o investigador referiu que está em discussão a criação de uma colaboração entre o CSPNSV e outro Centro Social na tentativa de se realizarem, sempre que necessário, troca de medicamentos. O grupo afirmou ser uma ideia muito interessante, uma mais-valia para o CSPNSV, e que pode ser concretizável. Para além disso, emergiu a ideia de se sensibilizar as pessoas para a entrega de medicamentos que já não utilizem, no entanto será estritamente necessário a verificação e gestão destes medicamentos por parte de alguém especializado, recurso que o CSPNSV pode não ter. Foi ainda abordada a ideia de se negociar a realização de uma campanha “arredonda” com algumas farmácias da freguesia. Algumas pessoas referiram que esta dimensão do projecto é de grande importância, pois actualmente existem pessoas que não compram os medicamentos devido à falta de recursos económicos e, por isso, será importante investir nesta dimensão.

Depois de serem abordados todos os problemas, o investigador passou à avaliação do processo até ao momento, pedindo a cada pessoa para, numa palavra, descrever o projecto até ao momento.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes seis pessoas, todas do género feminino. Durante a sessão foram-se mostrando participativas e motivadas para o desenvolvimento do projecto, referindo sempre “apesar de hoje estarmos só seis pessoas, podemos falar por todos”. O dinamizador de grupo referiu que é importante que o grupo se sinta unido e motivado e será necessário acelerar um pouco mais o processo.

Como já foi referido na descrição da sessão, o dinamizador de grupo pediu às pessoas que descrevessem o processo ou o projecto até ao momento. As palavras que surgiram foram: “Interesse” (porque todos se sentem interessados pelo que tem vindo a ser desenvolvido); “Amizade” (por parte de todas as pessoas, inclusive da Equipa Técnica); “Concretizar” (porque todas as pessoas sentem a necessidade de concretizar, pelo menos, algo a que se propõem); “Amor e Carinho para todos” (precisamente pela união que se sente entre o grupo); “Pertença” (porque sentem que o espaço onde estão também lhes pertence e gostam de o frequentar) e “Questionar” (“Porque devemos pôr questões” e só com este questionamento “é possível avançar e fazer mais e melhor” – D. ES).

O dinamizador de grupo sentiu a necessidade de participar na avaliação e referiu a palavra “Motivação” como uma palavra que descreve, para si, o processo até ao momento. Desta forma, disse ao grupo que a palavra “Motivação” sugere a ideia de que o grupo se sente motivado para conseguir concretizar algo e, ao mesmo tempo, essa motivação tem repercussões positivas em si, pois consegue estar motivado para trabalhar com o grupo.

Feita avaliação, o dinamizador de grupo questionou os elementos se, no caso de não conseguirem concretizar alguma dimensão do projecto, como é que se iriam sentir. A resposta obtida a esta questão por parte de alguns elementos foi: “Tudo o que se tem planeado é bom, vamos ver até que ponto é concretizado e se não for concretizado é uma pena.” – D. AB – e “Se não se concretizar, voltamos a tentar, porque tem que se fazer alguma coisa.” – D. ES e “Temos que insistir!” – D. GL.

Desta forma, e tendo consciência de que estiveram presentes poucas pessoas, é possível fazer uma avaliação positiva do que tem sido feito até ao momento. Algumas pessoas referiram que “tudo faz sentido”, principalmente no que toca na resolução de problemas que os afectam (“É importante

pensarmos de que forma podemos melhorar as condições, mesmo que sejam problemas que não nos digam respeito directamente.” – D. MA).



## Sessão 14

---

**Nome da actividade:** “O que integrar na carta à Câmara Municipal do Porto”

**Data:** 23/07/2013

**Local:** Sala de convívio do CC.

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. GL; D. MA; D. AB; D. ES; D. BM; D. HS; Sr. AM

### **Descrição:**

Esta sessão tem como objectivo pensar em grupo o que deve integrar a carta à Câmara Municipal do Porto. Desta forma, o investigador deve questionar o grupo de forma a reflectir em conjunto sobre o quê e de que forma deve ser escrita esta carta.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição da sessão, o dinamizador de grupo começou por questionar as pessoas sobre o que integrar na carta a redigir à Câmara Municipal do Porto. Desta forma, o investigador procurou que o grupo se recordasse de que já foi escrita e enviada uma carta há dois anos para a Junta de Freguesia da Vitória e Câmara Municipal do Porto a referir

quais as consequências da inclinação e do pavimento gasto e desnivelado da Rua da Bateria da Vitória; para além disso, foi ainda sugerido a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória e a construção de um passeio para que as pessoas possam ultrapassar a rua com maior segurança.

O grupo referiu não estar esquecido dessa carta, pelo que mantém firme a sua posição em conseguir obter uma resposta positiva da Câmara Municipal do Porto, assim como a sugestão, principalmente, da colocação do corrimão.

Para além do problema percepcionado no que toca à Rua da Bateria da Vitória, existem outros problemas associados à Freguesia da Vitória e que merecem, na opinião do investigador e do grupo, destaque nesta carta. Assim sendo, o problema da Rua da Bateria da Vitória e os restantes problemas que afectam a Freguesia da Vitória referidos pelas pessoas, tal como o estacionamento inadequado dos automóveis, a falta de guia de passeios e de rampas de acesso aos passeios serão trabalhados ao mesmo tempo.

Deste modo, a redacção da carta à Câmara Municipal do Porto integrará:

- Referir que já foi enviada uma carta há dois anos para a Junta de Freguesia da Vitória e para a Câmara Municipal do Porto;
- Fazer referência às assinaturas da comunidade que acompanharão a carta;
- Frisar aspectos sobre a rampa que já foram referidos na última carta;
- Apelar para os problemas da Terceira Idade: pessoas com mobilidade reduzida; ajudas técnicas; falta de guia nos passeios; falta de rampas nas passadeiras; pavimento escorregadio;
- Barreiras de acessibilidade (cadeiras de rodas);
- Referir que a freguesia da Vitória é uma freguesia envelhecida a nível estrutural e populacional – necessidade de adaptar a freguesia às necessidades.

Posto isto, o grupo ficou de, na próxima sessão iniciar a construção da carta.

**Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes cerca de sete pessoas, seis do género feminino e uma do género masculino, que procuraram manter uma postura de questionamento e reflexão face às questões que o dinamizador de grupo ia colocando sobre o que integrar na carta à Câmara Municipal do Porto.

Ao longo da sessão foi possível constatar alguma apreensão sobre as consequências positivas que esta carta pode ter para o grupo, ou seja, se realmente trará aquilo que todas as pessoas desejam que é mais segurança e uma maior qualidade de vida (“A verdade é que se não fizermos nada não sabemos se conseguimos ou não obter alguma coisa de positivo.” – D. MA).

É de referir ainda que a proposta de abordar tanto o problema da Rua da Bateria da Vitória como os problemas do estacionamento inadequado e da falta de guias de passeio numa só carta foi aceite, porque, segundo algumas pessoas “tem sentido escrever-se apenas uma carta para todos os problemas” e porque, “afinal de contas, tudo se refere à Freguesia da Vitória” – D. ES.

## Sessão 15

---

**Nome da actividade:** Carta à Câmara Municipal do Porto

**Data:** 30/07/2013

**Local:** Sala de convívio do CC

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; Sr. AM; D. GL; D. AB; D. HS; 1 pessoa do CC.

### **Descrição:**

Face ao que foi discutido na última sessão, o investigador a redigir, em texto colectivo, a carta a enviar à Câmara Municipal do Porto. A construção da carta será assim feita a partir da organização de ideias e, ao mesmo tempo, do questionamento e reflexão em conjunto sobre os problemas percepcionados e a referir na mesma.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

O dinamizador de grupo começou por questionar as pessoas de que forma é que a carta deve ser estruturada ao que o grupo respondeu: “primeiro dizer quem somos e depois dizer quais os problemas que queremos

resolver”. Deste modo, e ainda que pudesse não ser terminada nesta sessão, o grupo começou por redigir a carta:

“Exmos. Srs.,

Somos um grupo de idosos do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória que procura sensibilizar as pessoas e as entidades da Freguesia da Vitória para os problemas que afectam as pessoas idosas. Desta forma, vimos, por este meio, pedir a V/ atenção para o que aqui vamos expor.

Há cerca de dois anos, este grupo enviou uma carta para a Junta de Freguesia da Vitória e Câmara Municipal do Porto a solicitar a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória devido à falta de segurança que as pessoas sentem a subir e a descer a Rua da Bateria da Vitória. Até ao momento não obtivemos qualquer resposta formal e, ao mesmo tempo, a rua em questão não sofreu qualquer tipo de intervenção.

Assim, os principais problemas da Rua da Bateria da Vitória são: pavimento gasto, o que provoca, principalmente em dias de chuva, quedas; para além de gasto, o pavimento é desnivelado, o que já contribuiu para que as pessoas idosas, que se deslocam com ajudas técnicas, sintam dificuldade em ultrapassar a rua.

Deste modo, sugerimos a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória e, ao mesmo tempo, a construção de um pequeno passeio (por exemplo, com 0,50 cm de largura) para que a passagem pela rua seja feita com maior segurança.

Queremos ainda fazer referencia a outros problemas que sentimos serem relevantes para a melhoria da Qualidade de Vida das pessoas desta freguesia.”

Uma vez que já se aproximava a hora do lanche, o dinamizador de grupo questionou o grupo sobre a possibilidade de continuarmos a construção da carta no dia seguinte, substituindo a visualização de um filme

pela discussão e continuação deste processo. O grupo concordou e, embora algumas pessoas tenham referido que não poderão estar presentes, demonstraram confiança nos restantes elementos para continuarem o processo.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes sete pessoas, seis do género feminino e uma do género masculino. O grupo sente que existe uma quebra de pessoas a participarem nas sessões, contudo referem que existem motivos para tal facto e sentem que podem continuar a desenvolver o trabalho: “Estamos em Julho e muitas pessoas vão de férias, portanto, é normal que algumas não apareçam cá.” (D. AB); “Não é preciso preocuparmo-nos com isso, sabemos que podemos conversar e continuar a trabalhar, pois de certeza que estarão de acordo com os que cá estão.” (D. GL). Deste modo, é possível constatar que existe a possibilidade de uma quebra no número de participantes e assiduidade.

Apesar de tudo, foi possível constatar o esforço e vontade das pessoas presentes em continuar e acabar o que está a ser feito. É de referir que o facto de a carta escrita há dois anos não ter sido alvo de qualquer resposta contribui para que algumas pessoas pensem que esta também terá o mesmo seguimento (“Espero que desta vez tenham a humildade de, ao menos, dar uma resposta.” – D. ES). Contudo, afirmam e mantêm uma postura determinada em conseguir transformar a realidade e acreditam que as assinaturas tenham outro efeito (“Temos que continuar a tentar, só insistindo é que conseguiremos obter resultados.” – D. GL).

## Sessão 16

---

**Nome da actividade:** Carta à Câmara Municipal do Porto

**Data:** 31/07/2013

**Local:** Sala de convívio do CC

**Material necessário:** Folha de papel de cenário; expositor; fita-cola; caneta de filtro grossa.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; D. MF; D. MC; Sr. SC; D. GL; D. HS; 1 pessoa do CC

### **Descrição:**

Esta sessão tem como objectivo dar continuidade ao processo de construção da carta à Câmara Municipal do Porto a partir da reflexão e do questionamento em grupo.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

Uma vez que nesta sessão estiveram presentes pessoas que não estiveram na última sessão, o dinamizador de grupo sentiu a necessidade de ler o que havia sido escrito na última sessão. Depois da leitura, uma das pessoas decidiu propor ao grupo duas alterações na carta, as quais o grupo concordou e aceitou: a primeira alteração é a substituição da palavra “encontra-se” por “é” na frase “(...) para além de gasto, o pavimento é

desnivelado, (...)" ; a segunda alteração remete para a substituição da expressão "qualidade de vida" por "mobilidade" na frase "(...) serem relevantes para a melhoria da mobilidade das pessoas desta freguesia".

Posto isto, deu-se continuidade à construção da carta, tendo esta ficado da seguinte forma:

"Exmos. Srs.,

Somos um grupo de idosos do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória que procura sensibilizar as pessoas e as entidades da Freguesia da Vitória para os problemas que afectam as pessoas idosas. Desta forma, vimos, por este meio, pedir a V/ atenção para o que aqui vamos expor.

Há cerca de dois anos, este grupo enviou uma carta para a Junta de Freguesia da Vitória e Câmara Municipal do Porto a solicitar a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória devido à falta de segurança que as pessoas sentem a subir e a descer a Rua da Bateria da Vitória. Até ao momento não obtivemos qualquer resposta formal e, ao mesmo tempo, a rua em questão não sofreu qualquer tipo de intervenção.

Assim, os principais problemas da Rua da Bateria da Vitória são: pavimento gasto, o que provoca, principalmente em dias de chuva, quedas; para além de gasto, o pavimento é desnivelado, o que já contribuiu para que as pessoas idosas, que se deslocam com ajudas técnicas, sintam dificuldade em ultrapassar a rua.

Deste modo, sugerimos a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória e, ao mesmo tempo, a construção de um pequeno passeio (por exemplo, com 0,50 m de largura) para que a passagem pela rua seja feita com maior segurança.

Queremos ainda fazer referencia a outros problemas que sentimos serem relevantes para a melhoria da Qualidade de Vida das pessoas desta freguesia.



Primeiramente referir o estacionamento inadequado de alguns automobilistas em cima dos passeios e em frente a algumas portas de habitações. Isto contribui para que as pessoas tenham que circundar os carros pela rua, assim como impede a melhor actuação, por exemplo, dos bombeiros em caso de urgência. Para além disso, uma pessoa com deficiência que utilize cadeira de rodas não tem acesso aos passeios pela inexistência de rampas de acesso aos mesmos, assim como é impedido de passar pelas situações expostas atrás.

Pensamos ser importante referir que a falta de guias de passeios onde elas não existam contribui, não só para o estacionamento inadequado dos automóveis, como também para a falta de segurança das pessoas.

Posto isto, sentimos a necessidade de apelar à adaptação da Freguesia a nível estrutural à população que é (maioritariamente) envelhecida.

Despedimo-nos com a maior consideração, esperando a V/ atenção e uma breve resposta.

Os idosos do CSPNSV”

Após a finalização da carta, o dinamizador de grupo leu-a por completa e no final, tal como o grupo também referiu, ficou agendado na próxima sessão fazer as últimas alterações para, posteriormente, proceder ao envio da mesma juntamente com os abaixo-assinados que o investigador se propôs a redigir.

Uma vez que o CC fecha, a partir de amanhã, o investigador sentiu a necessidade de combinar com as pessoas uma forma de se poderem encontrar; foi então que uma pessoa sugeriu que em conjunto se combinassem dias para reunirmos no Lar/CD (“Podíamos, por exemplo, encontrar-nos no Lar às quartas e sextas-feiras.” – D. MC) ao que o grupo

concordou ficando as segundas, quartas e sextas-feiras como dias pré-estabelecidos para reunir.

**Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes sete pessoas, seis do género feminino e uma do género masculino. Todos os elementos participaram activamente, contribuindo para que a elaboração da carta, pelo menos a sua estrutura, terminasse na sessão de hoje.

O grupo demonstra motivação e interesse em dar continuidade ao trabalho até agora desenvolvido, mesmo que algumas pessoas estejam ausentes e o CC feche para cumprir tempo de interrupção, na medida em que autonomamente propõe dias para se encontrar e reunir. Esta motivação e este interesse são importantes no sentido em que as pessoas sentem, por um lado, que é importante continuar a desenvolver o trabalho e, ao mesmo tempo, mantém o grupo unido.

## Sessão 17

---

**Nome da actividade:** Carta à Câmara Municipal do Porto

**Data:** 2/08/2013

**Local:** Sala de Actividades do Lar

**Material necessário:** Carta imprimida, caneta;

**Duração:** 30 minutos

**Participantes:** D. AB; D. OB; D. JN; D. ML; D. GL; Sr. AM; 3 pessoas do CD.

### **Descrição:**

O dinamizador de grupo lê a última versão da carta redigida para a Câmara Municipal do Porto para que, depois de um afastamento, o grupo discuta e faça as alterações que pense ser mais convenientes.

O investigador propõe ao grupo que se refira na carta, segundo o INE qual o número de idosos residentes na freguesia da Vitória e ainda o abaixo-assinado (o qual o investigador se propôs a redigir) a anexar à carta.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

Tal como a descrição enuncia, o dinamizador de grupo começou por ler a última versão da carta redigida à Câmara Municipal do Porto ao grupo, o qual não fez qualquer alteração à carta. Após a leitura da carta, o investigador apresenta alguns dados de 2012 do INE onde após uma análise é possível

constatar que a Vitória tem 1901 habitantes e cerca de 800 têm 65 ou mais anos. Desta forma, o grupo toma consciência que a população da freguesia da Vitória actualmente é envelhecida (e não maioritariamente envelhecida).

O último momento da sessão é marcado pela leitura do documento abaixo-assinados que será distribuído pelos estabelecimentos comerciais e que, a partir da formação de um pequeno grupo de idosos, percorrerá as ruas da Vitória para que seja assinado pelos seus habitantes. Lido o documento, o grupo não referiu ser preciso fazer qualquer tipo de alteração, pelo que o próximo passo será organizar grupos para distribuir os abaixo-assinados pelos estabelecimentos comerciais e, ao mesmo tempo, conversar com as pessoas pelas suas habitações para os assinarem.

No final da sessão houve ainda espaço para a reflexão em torno do trabalho que está a ser desenvolvido, o qual segundo as pessoas pensam ser importante para o grupo, pela forma como se relaciona, assim como individualmente, pela forma como cada um se sente útil. Relativamente ao Arraial, o grupo pensa que foi um sucesso e que será preciso desenvolver novas iniciativas preferencialmente antes de acabar a estação do Verão. Na próxima sessão serão equacionadas e colocadas à discussão a vontade inicial de contactar o Jornal de Notícias e o Porto Canal para possíveis reportagens.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes nove pessoas, oito do género feminino e uma do género masculino. Inicialmente, o grupo de trabalho demonstrou uma postura de escuta face à leitura dos documentos supracitados, contudo estes, suscitaram a curiosidade e a reflexão em torno do conteúdo

Relativamente à carta, algumas pessoas foram referindo que concordam com o que foi escrito e que esta está muito bem construída (“Está muito bem escrita e bem é preciso que hajam iniciativas destas.” – D. OB).

Para além disso, o grupo demonstra curiosidade em saber qual o resultado deste trabalho, na medida em que espera que tenha algum impacto na realidade (“Concordo e espero que a carta tenha impacto.” – D. ML) e, ao mesmo tempo, denota-se o prazer e a vontade com que se envolvem neste trabalho (“A gente não perde nada em fazer a carta, depois é só esperar a resposta e agir.” – D. ES).

Desta forma, salienta-se a reflexão e o questionamento em torno do trabalho que está a ser desenvolvido e, ao mesmo tempo, o relevo que as pessoas dão a este tipo de iniciativas. Numa próxima sessão serão equacionadas as ideias de contactar o Jornal de Notícias e o Porto Canal para possíveis reportagens de forma a dar visão ao problema e trabalho do grupo.

## Sessão 18

---

**Nome da actividade:** Carta à Câmara Municipal do Porto

**Data:** 7/08/2013

**Local:** Sala de Actividades do Lar

**Material necessário:** Carta imprimida e caneta.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; D. MF; D. MC; Sr. SC; Sr. AM; Sr. AB; D. RB D. GL; D. HS.

### **Descrição:**

O investigador reúne com o grupo no sentido de perceber quem está disponível para posteriormente se deslocar pela freguesia da Vitória e, em grupo, recolher assinaturas para os abaixo-assinados.

Uma vez que, na última sessão, estiveram presentes maioritariamente pessoas do CD, o investigador pode voltar a ler a carta redigida à Câmara Municipal do Porto e colocar novamente à discussão do grupo.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

Uma vez que na sessão de hoje estiveram presentes pessoas que não compareceram à última sessão, o dinamizador de grupo começou por ler a carta redigida à Câmara Municipal do Porto e coloca-la novamente à discussão. Feita a leitura, e uma vez que ninguém mencionou qualquer

sugestão e/ou alteração, um dos elementos abordou a questão da forma de envio da carta e, ao mesmo tempo, dos abaixo-assinados. Tal como em outros momentos, o dinamizador de grupo respondeu que a carta teria que ser enviada por correio com aviso de recepção ao que o Sr. SC referiu ser também importante digitalizar a carta e abaixo-assinados e enviar por email, assim como enviar uma cópia para a Junta de Freguesia para que estes tenham conhecimento da carta que foi enviada à Câmara Municipal do Porto. O grupo concordou, referindo que será uma forma de que a Junta de Freguesia da Vitória tenha conhecimento do que está a ser feito e até possa entrar em contacto com a Câmara Municipal do Porto. Para além disso, foi ainda referido que será importante, assim que decorrerem as eleições felicitar o candidato vencedor e alertar para o processo.<sup>73</sup>

Posteriormente, o dinamizador de grupo referiu ser importante começar a pensar em constituir grupos para a recolha de assinaturas e, tendo em conta as dificuldades de locomoção de cada um, perguntou quem estaria disponível para se envolver nesta iniciativa. Das que estavam presentes (nove), seis pessoas mostraram vontade em colaborar neste processo, contudo salientaram a importância de ser algo a definir com antecedência a nível de dia e hora.

O Sr. AB questionou o estado da publicação de uma notícia no Jornal de Notícias sobre esta iniciativa, ao que o grupo demonstrou algum desconforto, uma vez que pensa ser relativamente cedo para tal. Contudo, o grupo pensa que, mais tarde, se necessário, a iniciativa pode ser divulgada com mais profundidade. O dinamizador de grupo, apoiado por todos os participantes, desafiou o Sr. AB a construir algumas quadras para acompanhar a carta redigida à Câmara Municipal do Porto ao que este aceitou o desafio.

---

<sup>73</sup> O investigador ficou de conversar com o Presidente da Instituição no sentido de perceber se este concorda e qual a sua opinião relativamente à carta redigida à Câmara Municipal do Porto.

Para isso foram sugeridas que incluísse algumas palavras como “freguesia”, “passeios”, “rampas”, “ruas”, “mobilidade”, entre outras.

O investigador teve ainda a oportunidade de referir ser importante actualizar a carta sobre os problemas do CC ao Presidente da Instituição ao nível dos sofás, uma vez que uma residente do Lar ofereceu os sofás da sua habitação ao CC. O grupo concordou, assim como na questão de partilhar algumas propostas para a remodelação do CC.

### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes nove pessoas, seis do género feminino e três do género masculino, das três respostas sociais para idosos. A sessão foi marcada pelo interesse e participação de todas as pessoas, uma vez que foram questionando o processo e a forma como este se irá desenvolver. Para além disso, e porque existe uma grande vontade em transformar a realidade, principalmente no que toca à Rua da Bateria da Vitória e ao CC, o grupo foi reflectindo sobre todas as possibilidades para que tudo seja feito de uma forma cautelosa, eficaz e eficiente.

Relativamente ao desenvolvimento da sessão, o grupo pensa que a forma como o trabalho está a ser feito é “positivo” e, ao mesmo tempo, esperam que tenha êxito (“Eu tenho fé, mas espero que este trabalho tenha êxito.” D. RB). Questionados ainda sobre a importância deste trabalho para todos, o dinamizador de grupo obtém a resposta “Se tudo o que temos estado a fazer não fosse importante, nem sequer interrompíamos as nossas férias para reunirmos.” (Sr. AB) o que demonstra a importância deste trabalho e a motivação com que se agarram a esta oportunidade de transformar a realidade.



## Sessão 19

---

**Nome da actividade:** Carta à Câmara Municipal do Porto

**Data:** 9/08/2013

**Local:** Sala de Actividades do Lar

**Material necessário:** Carta imprimida, caneta;

**Duração:** 45 minutos

**Participantes:** D. ES; D. ML; D. MC; Sr. SC; Sr. AB; D. RB D. GL; D. HS; D. OB.

### **Descrição:**

Face à conversa com o Presidente da Instituição<sup>74</sup>, o investigador reúne com o grupo para informar e reflectir sobre o que foi pedido pelo Presidente do CSPNSV aquando a leitura da carta redigida à Câmara Municipal do Porto.

Podem ainda ser abordados outros assuntos.

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

### **Desenvolvimento:**

Tendo em conta a descrição desta sessão, o investigador transmitiu ao grupo a opinião e pedido do Presidente do CSPNSV em retirar, por motivos

---

<sup>74</sup> O investigador conversou com o Presidente da Instituição para lhe dar conta do que está a ser feito em relação aos problemas da freguesia da Vitória e da carta escrita à Câmara Municipal do Porto ao que este referiu ser uma boa iniciativa, contudo, por motivos institucionais, pediu que fosse retirado o nome do CSPNSV e que esta iniciativa fosse entendida como um grupo de idosos da freguesia da Vitória.

institucionais, o nome da instituição da carta. Face a este pedido, o grupo concordou e percebeu e compreendeu, desde logo, o pedido do Presidente do CSPSNV, pelo que sugeriu a alternativa de se referir apenas “um grupo de idosos da freguesia da Vitória”. Assim sendo, sempre que na carta, assim como na notícia a publicar no Jornal de Notícias, se refira ao CSPNSV terá que ser feita uma alteração.

Uma vez que este trabalho, a ser realizado por um grupo de idosos da freguesia, pode suscitar bastante interesse e até abrir novas perspectivas para o futuro, o investigador desafiou o grupo a encontrar um nome que pudesse definir o grupo e o seu trabalho. Alguns elementos referiram que, apesar de ser algo a pensar, para já, será melhor não ser apelidado porque as pessoas que o constituem podem sofrer qualquer tipo de estigma ou represálias.

O dinamizador de grupo perguntou à D. ES, que não esteve presente na última sessão, se gostaria de participar na recolha de assinaturas ao que obteve uma resposta afirmativa com a nota de que é importante ser avisada com antecedência. Assim, o grupo de recolha de assinaturas passa a ser constituído por sete pessoas.

#### **Avaliação e observações:**

Nesta sessão estiveram presentes nove pessoas, sete do género feminino e duas do género masculino, fazendo estar presente as três respostas sociais para idosos. O pedido do Presidente da Instituição não gerou qualquer tipo de discussão, uma vez que as pessoas perceberam e compreenderam a posição em que este fica perante a junta de Freguesia da Vitória e a Câmara Municipal do Porto.

Relativamente à sugestão de um possível nome para este grupo de idosos da Freguesia da Vitória, é importante referir que existe algum receio de um estigma ou até de represálias por parte das pessoas da comunidade. Apesar de a maioria pensar desta forma, o grupo refere que caso surjam

outras oportunidades, este poderá pensar numa designação para o grupo enquanto um conjunto de pessoas que desenvolve um trabalho para melhorar a qualidade de vida das pessoas e, ao mesmo tempo, que procura dar resolução aos problemas que emergem da comunidade (“Para já não, mas depois, mais tarde, podemos pensar num nome para o grupo.” D. HL; “Sim, pensamos num nome para o grupo, até porque não sabemos o dia de amanhã.” D. ES).

Enquanto investigador penso que este grupo tem potencial para criar e desenvolver uma associação de moradores da Freguesia da Vitória que, embora já tivesse existido uma, não existe. Transmitida esta ideia ao grupo, alguns referem que seria uma boa ideia, enquanto outros afirmam ser impossível para eles porque não são residentes na freguesia (“Se um dia isso acontecer, gostava de participar, mas não sou da Vitória.” Sr. SC).

## Sessão 20

---

**Saída:** Recolha de assinaturas – Abaixo-Assinados

**Data:** 09/09/2013

**Local:** Freguesia da Vitória

**Material necessário:** Abaixo-Assinados e caneta;

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. RB; Sr. SC

### **Indicadores de avaliação:**

As percepções das pessoas da comunidade sobre a iniciativa

### **Desenvolvimento:**

Tal como agendado numa das últimas sessões, o investigador, o Sr. SC e a D. RB deslocaram-se pelas ruas da freguesia da Vitória no sentido de recolher assinaturas para os abaixo-assinados. Contudo, e uma vez que a abordagem individual leva mais tempo, pensaram na saída de hoje negociar com alguns estabelecimentos comerciais a possibilidade de se envolverem e colaborarem neste processo.

Foi então que nos deslocamos a quatro estabelecimentos: Muralhas; Café da Vitória; Farmácia da Portela e o Quiosque dos Clérigos. Após conversarmos com os responsáveis de cada um, todos estes estabelecimentos se prontificaram, desde logo, a colaborar no processo de recolha de assinaturas. O grupo ficou de, autonomamente, dentro de uma semana, recolher os abaixo-assinados e propôs ainda envolver outras respostas sociais do CSPNSV como o infantário e a Casa da Amizade. Para além disso, ficou ainda agendada uma nova saída, mas desta vez para abordar individualmente as pessoas na rua.

**Avaliação:**

A adesão, colaboração e envolvimento dos estabelecimentos é tido como bastante positivo por parte do grupo, uma vez que se prontificaram, desde logo, a participar nesta iniciativa. Ao mesmo tempo, é de salientar o facto de que todos afirmaram ser importante avançar com esta actividade, uma vez que já caíram algumas pessoas na rua em questão. Um dos responsáveis por um dos estabelecimentos visitados referiu mesmo que “Estes abaixo-assinados são mesmo importantes, pois já caíram pessoas naquela rua e até se aleijaram bastante.” e “De facto, faz falta um corrimão ali.”. Desta forma, é visível a importância e o impacto que esta iniciativa tem ou pode ter na vida das pessoas desta comunidade.

## Sessão 21

---

**Nome da actividade:** Reunião de avaliação global do projecto

**Data:** 10/09/2013

**Local:** Sala de Convívio do Lar

**Material necessário:** Placar; post-it; caneta.

**Duração:** 60 minutos

**Participantes:** D. ES; D. JN; D. HS; Sr. AB; Sr. SC; Sr. AM; 9 pessoas do Lar; e 4 pessoas do CD.

### **Descrição:**

Esta sessão tem como grande objectivo fazer uma avaliação global com as pessoas de como decorreu e está a decorrer o trabalho desenvolvido até ao momento. Para isso o investigador deve lançar algumas questões às quais as pessoas podem responder e discutir entre si os temas abordados.

As questões são:

- O que pensam sobre o projecto e todo o seu desenvolvimento?
- Como contribuiu o projecto para a forma como se sentem?
- O que podia ter sido diferente?
- Que balanço geral fazem do desenvolvimento do projecto?
- Querem/Gostava de dar continuidade ao trabalho desenvolvido até ao momento?

Após a resposta a estas questões o investigador pede aos sujeitos para referirem algumas palavras relacionadas com o projecto para, posteriormente, escrever nos post-its colados num placard. Depois de já não existirem mais sugestões, o dinamizador de grupo pede ao grande grupo para construir, com as palavras seleccionadas, um título para o projecto.

**Indicadores de avaliação:**

As percepções dos idosos sobre a actividade.

Envolvimento e interesse na actividade.

Quantidade e informação disponibilizada.

Número de participantes.

**Desenvolvimento:**

Postas as questões ao grupo, o investigador obteve as seguintes respostas.

- O que pensam sobre o projecto e todo o seu desenvolvimento?

Relativamente ao desenvolvimento do projecto o grupo pensa que foi uma boa aposta e iniciativa abordarem-se os problemas que sentem como mais importantes. Desta forma, referiram que todo o trabalho desenvolvido até ao momento foi importante e que, embora ainda não tenham obtido resposta por parte das entidades, “já valeu a pena chegarmos até aqui” (D. ES). Referem ainda que, mesmo recebendo uma resposta negativa vão insistir até conseguirem demonstrar a importância que o corrimão para a Rua da Bateria da Vitória tem para os idosos, assim como o mobiliário desconfortável no CC (“Se as respostas forem negativas, devemos insistir.” D.ES). No que toca ao problema do isolamento, o grupo referiu que a ideia de visitar as pessoas foi e é “uma boa ideia”, mas será preciso iniciar as visitas (apesar de saberem que no mês de Agosto o CC fecha e, geralmente, não há actividades). O Arraial foi, segundo o grupo, um “sucesso”, “muito giro” e pensam que “devemos fazer mais iniciativas destas, se calhar até antes do Inverno” (Sr. B). Resumindo, consideram que todas as “Iniciativas destas devem ser aproveitadas porque são aquelas que realmente mais interessam” (Sr. AB), isto porque “consegue-se sempre fruto para o que se quer fazer” (D. OB).

- Como contribuiu o projecto para a forma como se sentem?

O grupo sentiu que o projecto foi importante na medida em que contribuiu para que as pessoas se sintam uteis e reconhecidas pelo trabalho realizado. Algumas pessoas referiram “A mim, fez-me sentir útil.” (D. OB), enquanto outros disseram ser uma forma de “satisfação pelo reconhecimento, tanto ao nível do conjunto como individual” (Sr. AB). Outro aspecto a referir, também importante, é o facto de o projecto trazer às pessoas “mais conhecimentos” (D. ES), uma vez que contribuiu para que ficassem a saber algumas burocracias inerentes aos processos de remodelação de uma resposta social de uma instituição, assim como ao nível do contacto com entidades locais.

- O que podia ter sido diferente?

A esta questão o grupo foi salientando a importância da existência de uma resposta por parte das entidades às quais serão enviadas as cartas sobre os problemas da freguesia da Vitória. Contudo, referem também que “o trabalho realizado até ao momento foi muito bom” (D. ES), apesar de poder ter sido mais contínuo, isto é a certa altura, “devido às interrupções do Centro, o projecto andou mais lentamente, o que prejudicou um pouco”, pois “podíamos até ter organizado melhor as sessões e o que fazer” (Sr. SC). Também sentiram um grupo “mais unido”, apesar das “constantes discussões saudáveis” (Sr. AM) que as várias sessões proporcionaram.

- Que balanço geral fazem do desenvolvimento do projecto?

O grupo referiu que o desenvolvimento do projecto foi, no geral, “bastante positivo” e que será importante, ainda neste tempo que resta, adiantar mais alguns aspectos, como as visitas, o envio das cartas, a visita do Presidente da Instituição ao CC e a formalização das parcerias com as entidades locais.



- Querem/Gostava de dar continuidade ao trabalho desenvolvido até ao momento?

No que toca à continuidade do trabalho desenvolvido até ao momento, o grupo considera ser “importante continuar a trabalhar estes aspectos” (Sr. AB), principalmente no “Espaço Cidadania” (D. ES) que consta no Plano de Actividades das respostas da Terceira Idade.

Após terem respondido às questões passamos então ao Exercício de Dinâmica de grupo que consistia em escrever palavras em *post-it*, colados num placar, que se relacionassem com o desenvolvimento do projecto.

As palavras referidas foram: “Projecto”; “Muito bem”; “Ajuda”; “Unidade”; “Saúde para todos”; “Vitória”; “Solidário”; “Útil”; “Transformação”; “Vantajoso”; “Avante”; “Resolução”; “Comunidade”; “Porque lutamos?”; “Preocupação”; “Optimismo”; “Camaradagem”.

A partir destas palavras, o investigador pediu ao grupo que escolhesse aquelas que fizessem mais sentido para a sugestão de títulos. Uma das pessoas referiu o nome “Projecto de Ajuda Solidária da Comunidade da Vitória” (Sr. SC) como título para o projecto, contudo o grande grupo decidiu avançar para outro. Foi então que escolheram três palavras: **Transformação**; **Vitória** e **Comunidade**. Com estas três palavras surgiram três títulos possíveis:

- Comunidade pede Transformação para a Vitória;
- Transformação da Comunidade em Vitória;
- Transformação em Vitória da Comunidade.

Posto isto, o grande grupo sugeriu que ficasse como título principal o segundo, pois faz mais sentido, uma vez que é a transformação da comunidade, do CSPNSV e da população, em vitória de sucesso e em Vitória da freguesia.

**Avaliação:**

Nesta sessão estiveram presentes dezanove pessoas, quinze do género feminino e quatro do género masculino. É de referir que sete destas pessoas padecem de demência de Alzheimer, em diferentes estados de progressão.

O grupo referiu ser importante realizar uma sessão de avaliação de todo o trabalho desenvolvido até ao momento, pois “é fulcral que sejam retirados aspectos positivos e negativos desta experiência” (D. OB). Apesar de as pessoas do grupo inicial (que se envolveram mais assiduamente ao longo do projecto) terem uma participação mais activa na sessão de hoje, as outras pessoas não deixaram de dar a sua opinião consoante aquilo que tinham e tiveram conhecimento nesta sessão.

Em jeito de conclusão, a sessão que serviu de avaliação ao desenvolvimento do projecto de investigação foi também avaliada positivamente pela sua importância e pelo facto de existir uma devolução de informação e, ao mesmo tempo, a participação do grupo na avaliação geral.

## **Apêndice 5 - Conversas intencionais**

Este apêndice tem como principal objectivo o registo de algumas conversas intencionais, principalmente aquelas que são referidas durante o desenvolvimento do Relatório de Projecto de Investigação.

*Dia 1/04/2013*

*Educadora Social da Equipa Técnica do CSPNSV – Directora Técnica do CD e CC*

Questionada pelo investigador sobre a dinâmica institucional do CSPNSV, a Educadora Social referiu que, apesar de desenvolver um trabalho bastante positivo no que toca às respostas sociais que oferece, este necessita de “abrir as portas” à comunidade. Sente que o trabalho com as pessoas da comunidade é um ponto fulcral no desenvolvimento de uma visão macro do contexto em que o Centro está inserido.

Relativamente aos problemas que percepçiona, pensa que o aumento do envelhecimento da população traz consigo o isolamento social. Esta problemática emerge numa freguesia onde metade da sua população total, cerca de 700 habitantes, têm mais de 65 anos de idade. Desta forma, sente que as pessoas do CSPNSV podem ter um papel fundamental no combate ou, pelo menos, na diminuição do isolamento a partir da criação de uma rede de apoio para estes idosos que se encontram isolados.

Devido ao facto de os idosos possuírem baixos rendimentos, alguns deixam de comprar os seus medicamentos para poder liquidar outras

despesas mensais que tenham. Neste sentido, pensou em envolver a comunidade na recolha de medicamentos que pudessem, mais tarde e sempre que possível, ser usados pelas pessoas idosas do CSPNSV.

*Dia 26/04/2013*

*Presidente da Instituição e Psicóloga da Equipa Técnica do CSPNSV  
– Directora Técnica do Lar*

Questionado pelo investigador sobre a razão pela qual o CSPNSV foi fundado, o Presidente da Instituição referiu ter como grande objectivo a diminuição da pobreza e da exclusão social para assim promover uma melhor qualidade de vida das pessoas. Outra das principais razões que o levou a fundar o Centro foi o ciclo vicioso das problemáticas sociais como a prostituição e a pobreza. Desta forma, o CSPNSV emerge na freguesia da Vitória como uma instituição que procura intervir junto das pessoas no sentido de combater as problemáticas sociais existente e assim melhorar a qualidade de vida das mesmas.

Relativamente às respostas sociais para idosos, o CC foi a primeira resposta social e valência a ser fundada. Mais tarde surgiu o Lar e o CD, precisamente para responder ao problema do envelhecimento da população que contribui para que os idosos se sintam “desamparados”.

A Psicóloga da Equipa Técnica referiu que o CSPNSV procura inovar na forma como intervém na e com a população. Para além disso, referiu a importância das parcerias da instituição, pois estas são uma forma de alargar horizontes e abrir portas a novas perspectivas. No que toca ao Lar refere existirem alguns problemas, como por exemplo o de comunicação, uma vez que existe a necessidade de campanhas nos quartos.

*Dia 2/08/2013*

### *Assistente Social da Equipa Técnica do CSPNSV – Directora Técnica do SAD*

Na opinião da Directora Técnica do SAD, esta resposta social está bem estruturada e “presta um bom serviço”. Apesar de existir uma boa relação entre as Ajudantes Familiares e os utentes, pensa que estas, cada com as suas especificidades, “necessitam de alguma formação ao nível da forma como podem desenvolver e melhorar o seu trabalho”. Contudo, não existem reclamações e as relações que estas estabelecem, tanto com as pessoas como com a Equipa Técnica são bastante positivas.

No que toca aos problemas e às necessidades que esta resposta social possa ter, a Directora Técnica do SAD refere que o facto de não existirem carrinhas pode prejudicar, não só a forma como o serviço é prestado como também restringe o serviço a uma só área. Pois, se existisse algum tipo de transporte “podíamos ir muito mais longe e até ter outro tipo de apoio, como por exemplo levar os idosos ao Centro de Saúde ou ao Hospital ou até a uma clínica para fazerem exames”. Desta forma, outro problema é o transporte das marmitas que é feito pelas Ajudantes Familiares a pé, pelas ruas da freguesia da Vitória.

A um nível geral, o serviço é, tal como já foi referido, “bom”, no entanto “se houvesse poder económico poderia melhorar o SAD e a forma como este se apresenta à freguesia”, pois de uma forma ou de outra tentam “sempre dar resposta a todas as situações que aparecem”.

Ao nível das necessidades, sente a necessidade de um técnico que pudesse estar em permanente contacto com a população e que conseguisse aproximar os utentes do SAD à instituição, principalmente os mais autónomos. Aqui também reconhece que as Ajudantes Familiares têm um papel mais activo nesta aproximação. Para além disso, o técnico poderia ainda

desenvolver actividades de estimulação física e cognitiva com os idosos contribuindo assim para o seu bem-estar biopsicossocial.

*Dia 17/09/2013*

*Educadora Social da Equipa Técnica do CSPNSV – Directora Técnica do CC e CC*

Uma vez que a Educadora Social mantém uma relação próxima com os idosos, o investigador questionou-a sobre a forma como viu o projecto *“Transformar a Comunidade em Vitória”* a ser desenvolvido. Referiu que observou um envolvimento, uma participação e uma reflexão por parte de todos os idosos (grupo) num projecto que teve quatro eixos importantes: o isolamento social; os problemas da freguesia; os problemas do CC e a criação do Banco de Medicamentos.

Estes eixos surgiram, segundo a mesma, a partir de um processo de construção de conhecimento com os idosos, onde estes perceberam e reflectiram sobre os problemas. Para além disso, referiu ainda ser de valorizar o trabalho desenvolvido, não só pelas questões do tempo demasiado curto, mas também e acima de tudo porque são actividades sustentáveis, ou seja, que podem ter continuidade por parte da instituição. “Prova disso é o desenvolvimento da próxima festa ‘A Desfolhada’, marcada para o dia 25 de Outubro, no seguimento do ‘Arraial Solidário’ para angariar fundos para a remodelação do CC.” Desta forma, faz um balanço “bastante positivo” de todo o trabalho desenvolvido.

## **Apêndice 6 – Parcerias do CSPNSV**

O Centro tem várias parcerias que pode rentabilizar e potencializar para que exista um trabalho em rede e uma intervenção mais eficaz e eficiente com a comunidade. São parceiros da instituição:

- Gabinete de Intervenção Social do Agrupamento de Rodrigues de Freitas (GIS);
- Territórios Educativos de Intervenção Prioritária (TEIP);
- Tribunal de Família e Menores;
- Comissões de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo (CPCJ);
- Equipas Multidisciplinares de Assessoria aos Tribunais (EMAT);
- Equipas Rendimento Social de Inserção (RSI) do Instituto de Segurança Social (ISS);
- Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas Sem-Abrigo e o Núcleo Executivo da Rede de Instituições Apoio às Pessoas Sem-Abrigo na Cidade do Porto;
- Núcleo Distrital do Porto da EAPN – Rede Europeia Anti Pobreza; Associação Metropolitana de Serviços (AMS);
- Centro Social Paroquial de S. Nicolau;
- Centro Social da Paróquia de Miragaia;
- Serviços de Assistência Organizações de Maria (SAOM).

## **Apêndice 7 – Reflexão sobre Plano de Actividades**

O Plano Anual de Actividades 2012/13 é transversal ao Lar e ao CD e tem como grande objectivo “Promover a qualidade de vida bio-psico-social do(a) idoso(a), atenuando os fatores de fragilização das condições de vida e de isolamento (individual, familiar e social), estimulando-se a auto-resposta às necessidades sentidas individualmente e como membro da micro e macro comunidade” (Plano de Actividades 2012/13, p. 1). Neste sentido, são desenvolvidos vários espaços, constituídos por actividades, e iniciativas que procuram contribuir para a manutenção de algumas capacidades e competências dos idosos, assim como estimular autonomia na procura de soluções para possíveis problemas que possam emergir no seu quotidiano.

O Plano de Actividades é estruturado em áreas de intervenção que incluem a gestão dos processos e registos (Lar e Centro de Dia), ao apoio psicossocial aos idosos e famílias e articulação, se necessário, com as redes de vizinhança, a orientação de estágios na área de Educação Social e a Animação Sócio-Recreativa e Cultural que inclui as actividades ocupacionais. Estas actividades são, segundo os idosos e as profissionais que constituem a Equipa Técnica, co-construídas e flexíveis no sentido em que se adaptam às necessidades dos idosos e, ao mesmo tempo, do quotidiano/rotina destas respostas sociais. É de referir ainda que as actividades têm como objectivo promover o bem-estar biopsicossocial dos idosos e assim integram momentos onde se trabalham aspectos ligados à cognição, à actividade física e ao trabalho em grupo, assim como se procura desenvolver e estimular novas competências.



## Apêndice 8 – Tabela das pessoas inscritas no Lar

<b>Idoso</b>	<b>Data de Nascimento</b>	<b>Idade</b>	<b>Naturalidade</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Morada</b>	<b>Habilitações</b>	<b>a) Situação profissional b) Última profissão</b>	<b>Rendimentos</b>
<b>MCP</b>	19/01/2927	86anos	Porto	Viúva	Porto		a) Reformada	Reforma: 930,00€
<b>GAS</b>	6/03/1921	92 anos	Ancede – Baião	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada b) Camareira de Hotel	Reforma: 425,00€
<b>ADS</b>	16/11/1942	72anos	Braga	Divorciada	Freguesia da Vitória		a) Reformada b) Contabilista	Reforma: 538,91€
<b>MCR</b>	28/12/1925	86 anos	Santa Maria da Feira	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada b) Doméstica	Reforma: 481,51€
<b>MSP</b>	01/05/1924	87anos	V. N. Gaia	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada b) Agricultora	Reforma: 648,95€
<b>ACL</b>	22/08/1935	77anos	Mouriz – Paredes	Casada	Freguesia da Vitória		a) Reformada b) Auxiliar de Acção Educativa	Reforma: 1407,65€
<b>OJCRB</b>	29/11/1934	78anos	Santa Maria da Feira	Viúva	Porto		a) Reformada b) Bancária	Reforma: 1304,00€
<b>ICCP</b>	20/02/1914	99anos	Favaíes do Douro	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada b) Padeira	Reforma: 236,47€
<b>MJBPM</b>	19/04/1928	85anos	Porto	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada	Reforma: 254,00€
<b>IA</b>	21/02/1929	84anos	Porto	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada; b) Comerciante.	Reforma: 467,46€

## **Apêndice 9 – O passado associado aos problemas do CC e da freguesia da Vitória**

Os problemas do acesso ao CC e à requalificação do mobiliário do mesmo já foram alvo de tentativa de resolução por parte do grupo e do investigador há dois anos atrás quando este realizou, em conjunto com outra colega, o estágio de Licenciatura no CSPNSV. Contudo, e apesar da tentativa de resolução dos problemas, estes nunca tiveram resolução: ao nível estrutural foram redigidas e enviadas cartas, em conjunto com o grupo, a várias entidades (como a IKEA, a Conforama, a Moviflor, a Worten e a Rádio Popular) na tentativa de sensibilizar para os problemas percebidos pelos idosos e estagiários para que doassem algum mobiliário mais confortável; no que toca à Rua da Bateria da Vitória foi redigida uma outra carta com o objectivo de sensibilizar a Junta de Freguesia da Vitória (JFV) e a Câmara Municipal do Porto (CMP) para os problemas da Terceira Idade e para as dificuldades que estes têm em ultrapassar a referida rua, sugerindo a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória e/ou a construção de um pequeno passeio antiderrapante. Até hoje, e apesar de a Educador Social, Directora Técnica do CC, ter contactado a JFV no sentido de perceber em que estado estava o processo, este problema nunca mais obteve uma resolução.

Desta forma, e uma vez que estes dois problemas se mantêm o grupo pensa que devemos tentar trabalhar de novos estas duas questões no sentido de alcançar os dois principais objectivos que, há dois anos, não chegaram a ser alcançados: um mobiliário mais confortável e adaptado aos idosos e a colocação de um corrimão e/ou a construção de um passeio estreito na Rua

da Bateria da Vitória para que os idosos possam deslocar-se do Lar/CD ao CC e vice-versa em maior segurança.

## Apêndice 10 – Tabela das pessoas inscritas no Centro de Dia

<b>Idoso</b>	<b>Data de Nascimento</b>	<b>Idade</b>	<b>Naturalidade</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Morada</b>	<b>Habilitações</b>	<b>a) Situação profissional b) Última profissão</b>	<b>Rendimentos</b>
<b>AB</b>	23/08/1930	82 anos	Freguesia de Santo Ildefonso – Porto	Solteiro	Porto		a) Reformado	Reforma: 254,00€
<b>BR</b>	23/09/1927	85 anos	Freguesia de Miragaia – Porto	Viúva	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformada b) Empregada de Limpeza	Reforma: 361,00€
<b>SC</b>	17/04/1960	53 anos		Viúvo	Freguesia da Vitória	12º ano	a) Trabalhador por conta de outrem b) Chefe de secção	Salário: 500€
<b>OEB</b>	07/02/1923	90 anos	Lisboa	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada	Reforma: 441,98€
<b>AB</b>	15/10/1949	63 anos	Freguesia da Sé – Porto	Divorciado	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformado	Reforma: 310,52€
<b>GVL</b>	29/102/1932	80 anos		Divorciado	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformado b) Ajudante de motorista	Reforma: 300,04€
<b>MJC</b>	6/10/1927	86 anos	Freguesia da Sé – Porto	Solteira	Freguesia da Vitória		a) Reformada	Reforma: 567,15€
<b>MLF</b>	01/07/1932	80 anos	Baiões – S. Pedro do Sul	Viúva	Freguesia da Vitória	4º Ano	a) Reformada b) Empregada doméstica	Reforma: 394,00€
<b>FAS</b>	29/11/1929	83 anos	Baião	Casado	Freguesia da Vitória		a) Reformada	Reforma: 1068,00€
<b>MA</b>	15/04/1931	82 anos	Pedraça – Cabeceiras de Basto	Viúva	Freguesia da Vitória		a) Reformada	Reforma: 428,86€
<b>MR</b>	21/06/1933	79 anos	Cabaceiras de Basto	Separado de facto	Freguesia da Vitória		a) Reformado b) Pintor	Reforma: 303,23€
<b>SMC</b>	12/02/1954	59 anos	Boticas	Solteira	Porto		a) Desempregada	RSI: 181,52€ Apoio à habitação: 125,00€

### Apêndice 11 – Tabela das pessoas inscritas no Centro de Convívio

<b>Idoso</b>	<b>Data de Nascimento</b>	<b>Idade</b>	<b>Naturalidade</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Morada</b>	<b>Habilitações</b>	<b>a) Situação profissional b) Última profissão</b>	<b>Rendimentos</b>
<b>HS</b>	13/05/1957	55 anos	Cinfães	Casada	Freguesia da Vitória	4º Ano	a) Trabalha por conta de outrém	Pensão: 444,29€
<b>MAA</b>	31/12/1936	76 anos	Romariz	Casada	Freguesia da Vitória	4º Ano	a) Reformada b) Doméstica	Reforma: 562,77€
<b>MAA</b>	23/07/1931	81 anos	Freguesia de Miragaia - Porto	Viúva	Freguesia da Vitória	4º Ano	a) Reformada	Reforma: 764,11€
<b>MRC</b>	31/12/1923	89 anos	Vila Nova de Gaia	Viúva	Freguesia da Vitória	Analfabeta	a) Reformada	Reforma: 368,26€
<b>MRM</b>	26/1/1934	79 anos	Freguesia de Miragaia - Porto	Viúva	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformada	Reforma: 537,47€
<b>MEF</b>	14/08/1968	44 anos		Casada	Idães	9º Ano		RSI: 374,36€

<b>ÉMR</b>	08/07/1956	56 anos			Freguesia da Vitória	9º Ano		RSI: 221,60€
<b>EOC</b>	12/05/1938	74 anos	Baião	Casada	Freguesia da Vitória	Analfabeta	a) Reformada	Reforma: 946,27€
<b>CO</b>	6/7/1924	87 anos	Terras do Bouro	Solteira	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformada b) Empregada Doméstica	Reforma: 261,72€
<b>GL</b>	21/2/1921	92 anos	Vieira do Minho	Viúva	Freguesia da Vitória	2ª Classe	a) Reformada b) Casa de pasto	Reforma: 346,86€
<b>RB</b>	06/10/1934	78 anos	Freguesia de Miragaia – Porto	Casada	Freguesia da Vitória	4º Ano	a) Reformada	Reforma: 243,33€
<b>FCA</b>	06/02/1936	77 anos	Paços de Brandão	Viúvo	Porto	2º Ano Comercial	a) Reformado b) Bancário	?
<b>AM</b>	1/2/1933	80 anos	Marco de Canaveses	Casado	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformado b) Empregado de Armazém	Reforma: 562,77€
<b>ES</b>	5/5/1946	66 anos	Freguesia da Vitória	Casada	Freguesia da Vitória		a) Reformada	?

<b>TR</b>	28/7/1918	94 anos	Ribeira de Pena	Solteira	Freguesia da Vitória	Bacharelato	a) Reformada b) Enfermeira	Reforma: 275,00€
<b>MC</b>	15/04/1927	86 anos	Massarelos – Porto	Viúva	Freguesia da Vitória	4º Ano	a) Reformada b) Costureira	Reforma: 291,05€
<b>MF</b>	26/11/1932	53 anos	Paranhos – Porto	Casada	Freguesia da Vitória		a) Trabalha por conta de outrem b) Costureira	
<b>AC</b>	22/12/1932	80 anos	Freguesia de Miragaia - Porto	Casado	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformado b) Electricista	Reforma: 946,27€
<b>RO</b>	12/11/1928	84 anos	Rio Tinto	Viúva	Freguesia da Vitória	Analfabeta	a) Reformada b) Doméstica	Reforma: 259,00€
<b>AR</b>	23/05/1950	62 anos	Freguesia de Cedofeita – Porto	Casada	Gondomar	4º Ano	a) Reformada b) Doméstica; trabalhou no campo.	Reforma: 243,32€
<b>MB</b>	9/03/1955	58 anos	Freguesia de Miragaia - Porto	Casada	?	?	a) Trabalhadora por conta de outrem b) Costureira especializada	?
<b>BM</b>	14/2/1921	92	Marco de	Solteira	Porto	4ª Classe	a) Reformada b) Funcionária escolar	Reforma:

		anos	Canaveses					301,97€
<b>MFS</b>	13/05/1963	49 anos	Rio Tinto	Solteira	Freguesia da Vitória - Porto	6º Ano	a) Trabalhadora por conta de outrem b) Empregada de limpeza (a dias)	RSI: 187,00€
<b>MAM</b>	1/03/1938	75 anos	Cinfães – Viseu	Solteira	Freguesia de Cedofeita – Porto	?	a) Reformada	Reforma: 271,40€
<b>MC</b>	11/05/1949	63 anos	Freguesia de Miragaia - Porto	Casada	Freguesia de S. Nicolau – Porto	6º Ano	a) Reformada	Reforma: 537,78€
<b>RA</b>	29/4/1933	79 anos	Freguesia da Sé - Porto	Viúva	Freguesia da Vitória	4ª Classe	a) Reformada b) Doméstica	?
<b>MF</b>	13/06/1938	75 anos	Guimarães	Solteira	Freguesia de Cedofeita - Porto	6º Ano	a) Reformada b) Roupeira; Auxiliar de Acção Educativa com crianças com deficiência auditiva.	?



**Apêndice 12 – Tabela das três pessoas seleccionadas que são apoiadas pelo SAD**

<b>Idoso</b>	<b>Data de Nascimento</b>	<b>Idade</b>	<b>Naturalidade</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Morada</b>	<b>Habilitações</b>	<b>c) Situação profissional d) Última profissão</b>	<b>Rendimentos</b>
<b>MLR</b>	1/04/1927	86 anos	Fontoura – Valença	Viúva	Freguesia da Vitória	4º ano	a) Reformada; b) -----	410,86€
<b>MSR</b>	11/07/1931	82 anos	Alijó	Casado	Freguesia da Vitória	4º ano	a) Reformado; b) Empregado de Armazém e instructor de condução.	953,08€
<b>EJB</b>	14/07/1931	82 anos	Alcântara	Viúva	Freguesia da Vitória	Analfabeta	a) Reformada; b) Doméstica.	491,23€

O Sr. MSR que tem 82 anos e há um tempo atrás sofreu uma trombose que contribuiu para que este ficasse dependente de terceiros. Contudo, com a sua força de vontade e a apoio da esposa (com quem vive), tem feito progressos na mobilidade na medida em que já consegue caminhar o que também contribuiu para que melhorasse da depressão consequência da sua dependência. Segundo a análise do processo, o Sr. MSR padece de diabetes, hipertensão arterial e bronquite. Uma vez que mora com a esposa, o Sr. MSR está a usufruir do serviço de higiene pessoal, o qual referem ser de “qualidade” e “muito importante” para o agregado familiar.

A D. EJB que tem 82 anos, é viúva e usufrui do SAD – serviço de higiene pessoal, habitacional e alimentação – pelo facto de a filha (com quem vive) por motivos profissionais estar presente apenas à noite. A D. EJB encontra-se acamada e paralisada do lado direito do corpo devido ao Acidente Vascular Cerebral (AVC) que sofreu, padece de anemia e refere que, por vezes, sente-se “perdida” não tendo noção do tempo (datas) e espaço onde está, podendo estar a iniciar um processo demencial. É uma pessoa que, pelas condições de saúde que vive, gosta de ver televisão e de estar informada sobre “o que se passa pelo mundo fora”, para além de que desejava poder deslocar-se pela rua. Para além disso, tem uma ligação muito forte com a família, principalmente os seus netos.

A D. MLR que tem 86 anos, é viúva e vive sozinha durante o dia, uma vez que os seus filhos dormem em sua casa. Apesar de ser, das três pessoas seleccionadas, a mais autónoma, a inscrição no SAD deve-se ao facto de esta ter alguns problemas de saúde ao nível renal, tendo mesmo que realizar tratamentos de hemodiálise. Tal como a D. EJB, a D. MLR também se sente um pouco confusa nas datas e, por vezes, coloca a mesma questão mais que

uma vez num curto espaço de tempo. A D. MLR é ainda uma pessoa que gosta bastante de conviver com outras pessoas e é por essa razão que se desloca ao Centro de Convívio da Freguesia da Vitória.

## Apêndice 14 – Fotografias do processo de desenvolvimento da análise da realidade e planificação

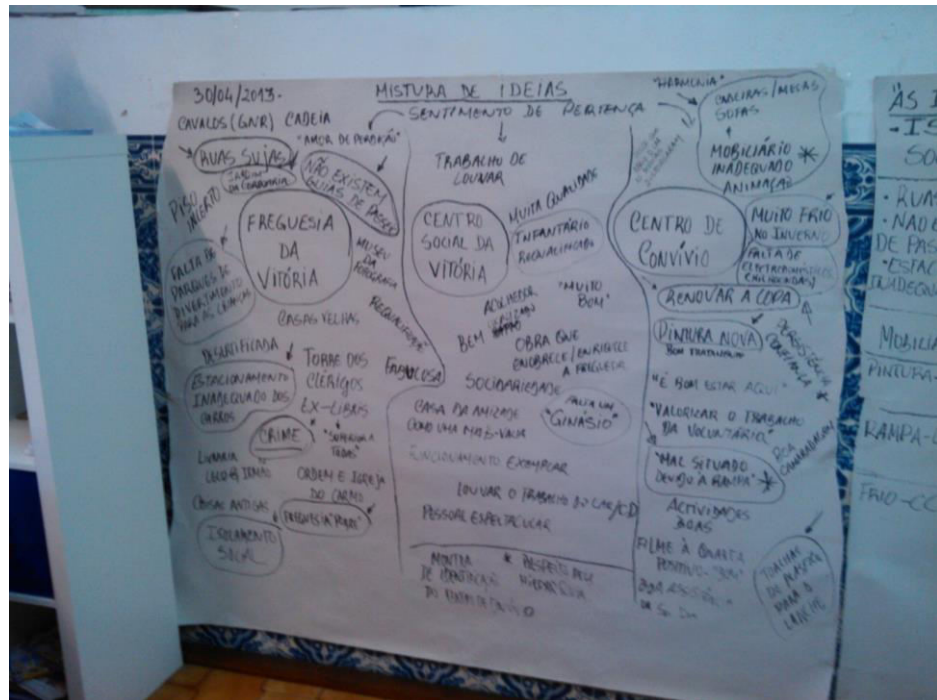


Figura 9 - "Brainstorming"

"AS IDEIAS" →	"O QUE CAUSA ISTO?"	"O QUE FAZER?"	"O QUE SE PRETENDE?"
<b>- ISOLAMENTO SOCIAL</b> • RUAS SUJAS • NÃO EXISTEM GUÍAS DE PASSA-REIS • ESTACIONAMENTO INADEQUADO DOS CARROS MOBILIÁRIO INADEQUADO PINTURA - RUINADA RAMPA - LOCALIZAÇÃO CC FRIO - CC		IR TER COM AS PESSOAS IR VISITAR AS PESSOAS E FAZER "LAPS DE DONS"	
			MAIS CORTADO MAIS TRILHA MELHOR QUALIDADE SÓTOS MAIS ALTOS

Figura 10 - Reflectindo sobre as ideias.

"AS IDEIAS" →	"O QUE CAUSA ISTO?"	"O QUE FAZER?"	"O QUE SE PRETENDE?"
<b>- ISOLAMENTO SOCIAL</b> • RUAS SUJAS • NÃO EXISTEM GUÍAS DE PASSA-REIS • ESTACIONAMENTO INADEQUADO DOS CARROS MOBILIÁRIO INADEQUADO PINTURA - RUINADA RAMPA - LOCALIZAÇÃO CC FRIO - CC FREGUESIA "FEIO"	FALTA DE CAPITAL / DIFÍCIL VENDA DA FAMILIA FALTA DE CIDADÃO / RESPEITO FALTA DE EDUCAÇÃO "DESEJO" DE TODAS AS ENTIDADES IDADE "Muito mais diferente" DEGRADAÇÃO HUMANO E AMBIENTE TEMPO - CORRUPÇÃO	IR TER COM AS PESSOAS IR VISITAR AS PESSOAS E FAZER "LAPS DE DONS"	MAIS CORTADO MAIS TRILHA MELHOR QUALIDADE SÓTOS MAIS ALTOS

Figura 11 - Reflectindo sobre as ideias.



*Figura 12 - Reflectindo sobre as ideias.*

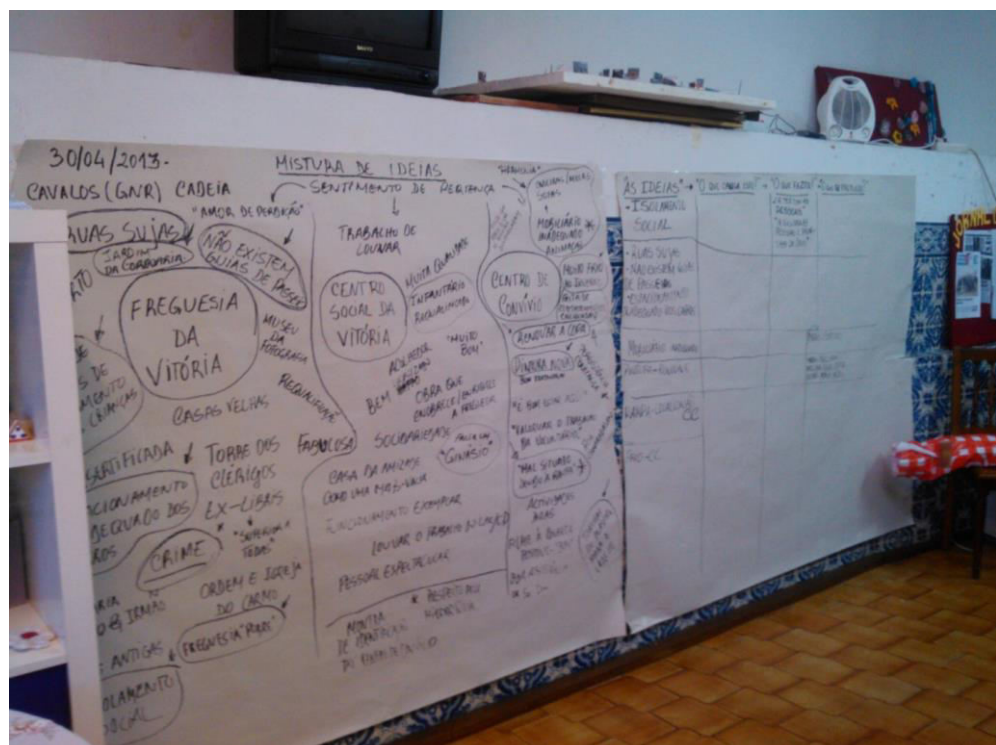


Figura 13 - Brainstorming e Reflectindo sobre as ideias.







Figura 16 - Propostas para a prática, Como fazer?



## **Apêndice 15 – Problemas, necessidades e recursos e potencialidades (informação completa)**

*Como problemas ao nível material e organizacional foram percebidos:*

- Baixas condições estruturais, ergonómicas e de climatização do e no CC do CSPNSV (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Inadequado isolamento térmico no ERI/CD (pessoas do CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Falta de transporte para a resposta social SAD (Directora Técnica do SAD);
- Número reduzido de recursos humanos/colaboradores no ERI/CD (pessoas do CD e do Lar; equipa técnica e investigador).

*Como problemas ao nível psicossocial foram percebidos:*

- Baixa presença das famílias no dia-a-dia das pessoas idosas do ERI (pessoas idosas do Lar; equipa técnica e investigador);
- Isolamento social (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador).

*Como problemas ao nível comunitário foram percebidos:*

- Falta de acessibilidade e segurança de alguns idosos do CSPNSV consequência de falta de civismo/respeito por parte dos moradores e instituições locais (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);

- Escassas condições económicas dos idosos para que estes possam garantir alguns bens essenciais ao seu bem-estar (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Dificuldade de acesso de alguns idosos da freguesia da Vitória a uma rede de apoio (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);

*Dos problemas a nível material e organizacional decorrem as necessidades de:*

- Mobilizar meios, recursos humanos e materiais, de forma a fazer um orçamento e angariar recursos para melhorar as condições estruturais do CC (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Contratar recursos humanos/colaboradores para a ERI/CD (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador).

*Dos problemas a nível comunitário decorrem as necessidades de:*

- Alertar as pessoas para não estacionarem os carros inadequadamente e de melhorar os acessos
- Ir ao encontro das pessoas da comunidade que têm problemas (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador).

*Dos problemas a nível psicossocial decorrem as necessidades de:*

- Criar uma rede de relações de apoio para as pessoas apoiadas pelo SAD (os idosos do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Desenvolver meios para angariar recursos com o objectivo de melhorar as condições de vida das pessoas que frequentam CSPNSV (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador).

*Ao nível dos recursos humanos e suas potencialidades:*

- Pessoas idosas da Lar, CD e CC, colaboradores (Equipa Técnica, Ajudantes de Acção Directa e Ajudantes Familiares), voluntários e estagiários do CSPNSV (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Sentimento de pertença da população à freguesia da Vitória e ao CSPNSV (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Sentido de cooperação e entre-ajuda das pessoas idosas, da Equipa Técnica e colaboradores do CSPNSV (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Gosto por parte das pessoas do CSPNSV pelas músicas e costumes tradicionais, assim como a motivação para o envolvimento em iniciativas culturais (pessoas do CC, CD e do Lar; equipa técnica e investigador);
- Tempo, disponibilidade que algumas pessoas do CC, CD e ERI possuem, assim como vontade para levar a cabo a acção (pessoas do CC, CD e do Lar).

## **Apêndice 16 – Como priorizar necessidades**

No planeamento terá que ser levada em conta a opinião de todos os actores sociais e, ao mesmo tempo, reflectir sobre alguns critérios para priorizar as necessidades. Neste sentido, a mesma autora (p. 33) refere que o investigador deve estar atento, em primeiro lugar, “às necessidades básicas, ao custo do projecto, à urgência do mesmo” e, posteriormente, ter em atenção à “magnitude da discrepância detectada na relação entre os objectivos e a situação actual”.

Para além destes critérios, Kaufman (1972, *in* Serrano, 2008) e Pérez Juste (1992, *in* Serrano, 2008) consideram que existem outros critérios, também eles importantes na priorização de necessidades, tais como: a persistência da necessidade no espaço e no tempo; os benefícios que trará a sua resolução; a importância que a necessidade tem para a população; os benefícios rápidos e positivos da resolução da necessidade; e a facilidade na resolução das necessidades tendo em conta a vontade dos sujeitos e a implicação dos mesmos na sua resolução.

O processo de priorização de necessidades não está desligado da graduação da utopia uma vez que o educador e os participantes projectam a realidade pretendida e, ao mesmo tempo, estabelecem metas para a resolução dos problemas e necessidades. Desta forma, a implicação, a cooperação e a responsabilidade dos actores sociais são fulcrais no processo de planificação; na procura de novas alternativas e soluções à realidade actual.

## Apêndice 17 – Tabela de problemas e necessidades

Problemas	Necessidades	Objectivos Gerais	Objectivos Específicos	Estratégias	Acções	Actividades
Dificuldade de acesso de alguns idosos da freguesia da Vitória a uma rede de apoio.	Necessidade de criar uma rede de relações de apoio.	OG1: Criar com os idosos uma rede de apoio aos outros idosos que são apoiados pela resposta social SAD.	OE1: Reflectir sobre o isolamento vivido por alguns idosos apoiados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;  OE2: Organizar-se de forma a apoiar estes idosos;  OE3: Sensibilizar outros idosos e outros elementos da comunidade para o problema do isolamento social.	Realização de grupos de discussão;  Realização de Exercício de Dinâmica de Grupo.	A Acção A assentou no trabalho sobre o problema do <u>isolamento social</u> . A partir da resposta às questões “O que fazer?” e “O que se pretende?” o grupo pensou ser importante deslocar-se a casa das pessoas, fazer-lhes companhia e, se necessário, ajudá-las em tarefas domésticas ou em outros assuntos, para que estas se sintam menos sozinhas.	Formação de grupos;  Realização de visitas domiciliárias.
			OE1: Reconhecer que tem direito ao mais			

Baixas condições estruturais, ergonómicas e de climatização do e no CC do CSPNSV.	Necessidade de mobilizar meios, recursos humanos e materiais, de fazer um orçamento e de angariar recursos.	OG2: Requalificar o CC de forma a obter mais conforto para os idosos.	<p>conforto no CSPNSV;</p> <p>OE2: Organizar-se com o objectivo de resolver autonomamente os seus problemas;</p> <p>OE3: Tomar a iniciativa frente à Direcção do CSPNSV no sentido de expressar as suas necessidades e vontades;</p> <p>OE4: Organizar iniciativas que possam contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas que frequentam o CSPNSV.</p>	<p>Realização de grupos de discussão;</p> <p>Realização de sessões de texto colectivo;</p> <p>Ateliês de escrita.</p>	<p>A Acção B assentou sobre os problemas percepcionados no CC que têm a ver com o mobiliário inadequado, a degradação da pintura e do frio que se faz sentir. A partir da discussão em grupo, surgiram as ideias de escrever uma carta ao Presidente da Instituição e desenvolver iniciativas para angariar fundos para a remodelação do CC.</p>	<p>Redacção de uma carta ao Presidente da Instituição do CSPNSV;</p> <p>Desenvolvimento de uma iniciativa comunitária no sentido de angariar fundos para a remodelação do CC.</p>
			OE1: Sensibilizar a comunidade para o adequado estacionamento dos			

Falta de acessibilidade e segurança de alguns idosos do CSPNSV consequência de falta de civismo/respeito por parte dos moradores e instituições locais.	Necessidade de alertar as pessoas para não estacionarem os carros inadequadamente, de melhorar os acessos e ir ao encontro das pessoas da comunidade que têm problemas.	OG3: Consciencializar a comunidade local para os problemas que afectam a Terceira Idade.	<p>automóveis;</p> <p>OE2: Sensibilizar a comunidade para a limpeza das ruas;</p> <p>OE3: Tomar a iniciativa frente à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia para a resolução de problemas da falta de segurança na Freguesia da Vitória.</p>	<p>Realização de grupos de discussão;</p> <p>Ateliês de escrita;</p> <p>Ateliês de Expressão Plástica.</p>	A Acção C teve como grande mote os problemas que afectam a freguesia da Vitória: a Rua da Bateria da Vitória; o estacionamento inadequado dos automóveis e o facto de não existirem guias de passeio em alguns locais da freguesia.	Redacção de uma carta a enviar à Câmara Municipal do Porto e à Junta de Freguesia da Vitória com o objectivo de sensibilizar estas duas entidades para os problemas da Terceira Idade.
Escassas condições económicas dos idosos para que estes possam garantir alguns bens essenciais do seu bem-	Necessidade de desenvolver meios para angariar recursos com o objectivo de melhorar as condições de vida das	OG4: Organizar iniciativas que possam contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas que	<p>OE1: Reconhecer os recursos endógenos e exógenos para o combate de algumas consequências dos baixos rendimentos;</p> <p>OE2: Envolver-se no desenvolvimento de estratégias para a</p>	Angariação de recursos materiais.	A Acção D respondeu ao problema dos “Escassos Rendimentos dos idosos” e consistiu no estabelecimento de	Criação de um Banco de Medicamentos no CSPNSV.

estar.	peças que frequentam o CSPNSV	frequentam o CSPNSV.	captação de recursos;  OE3: Envolver a comunidade na captação de recursos.		parcerias com as farmácias locais e no envolvimento da comunidade na construção de um Banco de Medicamentos.	
--------	-------------------------------	----------------------	--	--	--	--

### Reflectindo...

O problema relacionado com o isolamento social prende-se com o facto de existirem pessoas idosas na freguesia da Vitória que, por vários motivos, vivem sozinhas ou isoladas. Com o objectivo de mais tarde poder abranger mais pessoas da comunidade, pensou-se em criar pequenos grupos de pessoas do CC e CD (pessoas mais com mais autonomia e mobilidade) para se deslocarem à habitação de três outras pessoas idosas abrangidas pela resposta social do SAD. Como tal, foi estabelecido o objectivo geral “Criar uma rede de apoio aos outros idosos que são apoiados pela resposta social SAD”.

O segundo problema remete para as baixas condições estruturais, ergonómicas e de climatização do e no CC, uma vez que o mobiliário é desconfortável, a pintura encontra-se desgastada e na época de Inverno sente-se bastante frio. Para a resolução deste problema foi estabelecido objectivo geral “Requalificar o CC de forma a obter mais conforto para os idosos” onde se procurou, a partir do reconhecimento



## **Apêndice 18 – Registos das visitas domiciliárias com grupo de idosos às pessoas apoiadas pelo SAD**

O presente apêndice tem como objectivo descrever as visitas domiciliárias realizadas aos idosos do SAD com as pessoas do CC. Este processo iniciou-se no dia 19 de Setembro de 2013, pois até Agosto do mesmo ano decorreu um estágio curricular de outras estagiárias que trabalharam com as três pessoas do SAD seleccionadas pelos idosos.

**Data:** 19 de Setembro de 2013

**Visita Domiciliária:** Casa do Sr. MSR, às 11:00 horas; a duração da visita domiciliária foi de aproximadamente 20 minutos.

**Indicadores de avaliação:** Percepções dos idosos do CC, CD, Lar e SAD e seus familiares.

### **Descrição:**

O investigador e o Sr. SC deslocaram-se a casa do Sr. MSR para dar início a uma jornada de visitas domiciliárias no sentido de criar uma rede de apoio aos três idosos apoiados pelo SAD.

Foi uma visita domiciliária que começou pela apresentação do Sr. SC ao Sr. MSR e à sua esposa, assim como a razão pela qual o Sr. SC acompanhou o investigador à habitação do Sr. MSR.

Uma vez que foi a primeira vez que o Sr. SC se deslocou ao domicílio do Sr. MSR, o investigador iniciou o momento de convívio perguntando pelo estado de saúde do Sr. MSR, assim como tem sido feito o acompanhamento pelas Ajudantes Familiares do SAD. A esposa do Sr. MSR referiu que este tem estado bem, “embora ande um pouco mais preguiçoso”, pois “precisa de caminhar por causa das pernas”. Afirmou ainda que o Sr. MSR não voltou a

cair e que mantém o seu apetite para fazer as refeições diárias. O Sr. SC entrevistou referindo que “o importante é manter a força de vontade e, acima de tudo, continuar a alimentar-se bem” ao que o Sr. MSR lhe respondeu “faço os possíveis por isso”.

Este foi o ponto de partida para que fosse “quebrado o gelo” e, assim, poder abordar outros assuntos. Exemplo disso, foi logo a seguir, o Sr. MSR ter abordado o tema da política e, de seguida, ter perguntado ao Sr. SC como é que iam decorrer os votos para as eleições e a que local teria que se deslocar para votar. Pediu ainda à sua esposa para mostrar ao Sr. SC a carta que havia recebido com o seu número de leitor. O Sr. SC explicou-lhe que, a partir deste ano, o voto é feito na Praça Carlos Alberto, perto de Cedofeita, ao contrário dos outros anos que se realizava na Reitoria da Universidade do Porto.

Após um bom momento de conversa, a visita domiciliária acabou, com os nossos agradecimentos pela recepção e com os agradecimentos por parte do Sr. MSR e de sua esposa pela visita, companhia e esclarecimento de dúvidas. A próxima visita será agendada com alguma antecedência com a esposa do Sr. MSR, assim como com a pessoa ou grupo que acompanhará o investigador.

#### **Avaliação e observações:**

Durante a visita domiciliária foi possível observar o à-vontade por parte do Sr. MSR e da sua esposa que nos receberam, assim como do Sr. SC que iniciou desde logo o diálogo com o Sr. MSR. Foi também interessante e importante a forma como o Sr. MSR colocou questões ao Sr. SC para esclarecer as dúvidas que tinha sobre o processo de voto, demonstrando assim confiança e abertura.

O Sr. MSR e sua esposa referiram ter ficado contentes com a visita, ficando “à espera de uma nova visita”. Por sua vez, o Sr. SC afirmou ser importante este tipo de iniciativas porque as pessoas (“e no caso do Sr. MSR

que tem dificuldades de mobilidade se verifica mais” – Sr. SC) estão isoladas, portanto “um pouco de companhia faz-lhes bem à mente, para se distraírem, conversarem e exprimirem os seus sentimentos”.

## **Apêndice 19 – Carta redigida pelos idosos ao Presidente do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória**

Exmo. Sr. Presidente do CSPNSV,

Vimos, por este meio, pedir a Vossa preciosa atenção para o que vamos expor que se prende com o facto de sentirmos que não existe o verdadeiro conforto no Centro de Convívio do *Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória*, no que respeita ao mobiliário, pintura e frio que se sente.

Ao nível do mobiliário, pensamos que as cadeiras que presentemente existem são duras e talvez devessem ser almofadadas devido ao tempo que permanecemos sentados. Relativamente à pintura esta encontra-se um pouco degradada, uma vez que está a descascar, a começar por ficar amarelada, além de que na zona da cozinha verificam-se pequenas falhas nas quais se consegue ver a pedra. No que se refere ao frio, sentimos que a sala no Inverno é muito fria, contribuindo que algumas pessoas não frequentem o Centro de Convívio. Esta situação agrava-se um pouco porque não podemos ter os aquecedores ligados, pois o contador da luz não aguenta com mais carga eléctrica.

Face aos outros centros de convívio que existem na Freguesia da Vitória (na S.A.O.M. e o da Junta de Freguesia), pensamos que o Centro de Convívio do *Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória* será merecedor de um pequeno melhoramento, contribuindo dessa forma para aumentar o conforto e para que nos possamos ser uma verdadeira família num espaço mais acolhedor.

Pensamos que o Centro de Convívio é um espaço que nos proporciona bons momentos de convívio e, apesar de tudo, sentimos que é uma mais-valia no nosso quotidiano pelas relações que se vão construindo ao longo do tempo. Portanto, a nossa pretensão é pedir a atenção do Sr. Presidente para o que acabamos de expor, convictos que, embora sabendo que possam existir outras prioridades, as nossas palavras serão devidamente compreendidas por corações humanos, conseguindo com nosso esforço, algo de útil, para uma obra tão meritória que se chama Centro de Convívio.

Como sabe, já foi realizada uma iniciativa – Arraial Solidário – que teve como grande objectivo angariar recursos para a remodelação do Centro de Convívio. Neste sentido, estamos disponíveis para uma possível reunião com o Senhor Presidente que será de grande utilidade, uma vez que temos mais algumas propostas para partilhar.

Com todo o respeito e consideração, subscrevemo-nos com saudações seniores e votos de muita felicidade,

Os idosos do CSPNSV que frequentam o Centro de Convívio.

## Poema sobre Centro de Convívio

Representa um grande alívio,  
E uma enorme solução,  
Permanecer no Centro de Convívio,  
Para alegria do coração.

A pintura degradada,  
Cauda nossa tristeza,  
Pedimos que seja restaurada,  
Dará grande alegria, de certeza.

Nem sempre a gente mente,  
Gostamos sempre da verdade,  
Mas o frio que se sente,  
É a grande realidade.

Nossas palavras não tem fim!  
Mas aproveitamos a ocasião,  
Falamos com o Sr. Padre Jardim,  
Portador do humano coração.

*Escrito por Sr. AB*

## **Apêndice 20 - Desenvolvimento do “Arraial Solidário”**

### **1. Objectivos:**

#### **1.1 – Objectivo geral:**

Angariar fundos para a remodelação do Centro de Convívio do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória – CSPNSV.

#### **1.2 – Objectivos específicos:**

- Promover o sentimento de pertença ao grupo que constitui o CSPNSV;
- Aumentar o sentimento de pertença ao grupo;
- Reforçar a aproximação do CSPNSV à Comunidade e vice – versa;
- Divulgar o CSPNSV;
- Proporcionar um momento de bem-estar, de diversão e de convívio;
- Fomentar o empreendedorismo;
- Promover a responsabilidade social;
- Promover o intercâmbio entre algumas instituições do centro histórico do Porto;
- Contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas que frequentam o CC;
- Potenciar os recursos da comunidade;
- Envolver as pessoas do CSPNSV no desenvolvimento de estratégias para a captação de recursos.

### **2. Planificação da iniciativa**

#### **2.1 – Divulgação**

A divulgação do Arraial Solidário foi feita através da imprensa escrita, da televisão, de cartazes e folhetos, e da página de Facebook do CSPNSV. Assim, foi criado um evento na página de *facebook* do CSPNSV, cuja partilha foi impulsionada por técnicos da instituição, pelos seus familiares e amigos, assim como por todos aqueles que são “amigos” do CSPNSV nesta rede social.

Contactamos dois jornais da cidade do Porto, o “Jornal de Notícias” e o Jornal “Público”, no sentido de promover a divulgação do Arraial Solidário. Apenas o “Jornal de Notícias” divulgou o evento na sua edição de 18 de Julho de 2013. Contactamos também a estação de televisão “Porto Canal” que, por questões de ordem logística, não pode estar presente.

A divulgação desta iniciativa passou também pela afixação de cartazes nos estabelecimentos comerciais da comunidade, bem como pela divulgação através das *mailing lists* dos técnicos do CSPNSV. Procedeu-se também à distribuição de folhetos em cerca de vinte Hostels do centro histórico e baixa da cidade do Porto. É de referir ainda a importância que os idosos tiveram em passar a palavra pelos seus familiares e estabelecimentos comerciais que frequentam.

## **2.2 – Angariação de bens**

Uma vez que o objectivo geral do Arraial Solidário era a angariação de fundos, foi fundamental reunir bens que fossem vendáveis num evento desta natureza. Assim, foi colocada em prática uma estratégia de angariação de bens que passou, sobretudo, pelo contacto directo com os estabelecimentos comerciais da comunidade e pelo contacto telefónico e via *Internet* com alguns hipermercados que já tinham colaborado com o CSPNSV, através de donativos em géneros, noutras ocasiões.



Assim, foram contactados os seguintes estabelecimentos comerciais, contactos esses que se traduziram nas contribuições em parênteses:

- Confeitaria Muralhas (250 pães, 2 broas de 3 kg cada, bolos do dia anterior);
- Casa Oriental (5 kg caldo verde, chouriços e azeitonas);
- Garrafeira (2 pipos de vinho de 5 litros cada);
- Rei dos Galos de Amarante (6 frangos);
- Jumbo (Sumos laranja e ananás, batatas fritas e salgadinhos);
- Continente (não reagiram ao nosso pedido);
- Unicer (360 cervejas);
- Tia Orlanda – restaurante moçambicano da Rua das Taipas (um bolo);
- Casa Santo António – Tasca Gourmet (um cheese-cake);
- D. Adélia – Tasca da Rua de S. Bento da Vitoria, conhecida como “as colunas” (não contribuiu por estar a passar por dificuldades financeiras);
- Talho da Torre (6 kg de bifanas);
- Talho dos Clérigos (2kg de moelas);
- Café Costa (não contribuíram por impossibilidade do gerente decidir sobre donativos);
- Farmácia do Olival (cerca de 100 € em produtos de higiene pessoal);
- Farmácia Lemos (entretanto o responsável entrou de férias, contudo, estão disponíveis para contribuir na próxima iniciativa);
- Café Luso (sumos e águas de 33 cl);
- Confeitaria Primar (uma bola de carne);
- Café Estrela de Ouro – Piolho (não conseguimos falar com um responsável);
- Ervanária Coutinho (160 € em produtos de higiene especial);
- Confeitaria Bela Torre (um bolo);

- Café Rainha Santa (500 copos de plástico),
- Restaurante vegetariano “O Oriente no Porto” (um bolo);
- Brasa dos Leões (não foi possível falar com um responsável).

Para além de todos estes contributos, um familiar de uma utente de Centro de Dia da nossa instituição, doou alguns quilos de febras e bifanas. Também os técnicos e familiares do CSPNSV doaram iguarias e artigos de mercearia, com os quais se confeccionou um cabaz que acabou por ser rifado durante o Arraial Solidário. As rifas para o cabaz foram vendidas a 1 €. A maior parte dos artigos decorativos que embelezaram o Arraial foram emprestados por uma pessoa amiga de uma das técnicas do CSPNSV.

Com os artigos doados pela Ervanária Coutinho, pela Farmácia do Olival e também pelos técnicos e pelos amigos e familiares destes, dinamizou-se uma barraquinha de surpresas, onde o público do Arraial Solidário podia comprar rifas a 0,50 € que correspondiam a um dos artigos expostos.

A animação do Arraial, da qual falaremos mais adiante, também não representou qualquer despesa para a nossa instituição, tendo todos os intervenientes actuado de forma gratuita. O sistema de som foi emprestado pelo Centro Social Paroquial de São Nicolau.

O Arraial Solidário contou ainda com o trabalho voluntário de alguns utentes, de ex-estagiários do ano lectivo 2012/2013 e de familiares e amigos dos técnicos do CSPNSV, desde a confecção das bifanas, à elaboração do cartaz e panfletos, passando pela colaboração no transporte dos artigos decorativos que muito embelezaram o Arraial Solidário.

### **2.3 – Animação**

A animação do Arraial Solidário ficou a cargo de grupos e pessoas que, de forma gratuita, promoveram a diversão. Foram eles:

- Coro dos Sete Ofícios, do Centro Social Paroquial de S. Nicolau;
- Grupo de folclore do SAOM – Serviço Assistência das Organizações de Maria;
- Infantário do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Vitória;
- Cantuna, Tuna Feminina da Escola Superior de Educação do Porto;
- Sr. Manuel Morais, Sr. Fernando Seixas e D. Maria da Luz.

O sistema de som foi emprestado pelo Centro Social Paroquial de São Nicolau. Todo o trabalho relacionado com o sistema de som ficou a cargo do Sr. Jorge Augusto que, também de forma gratuita, dinamizou a animação da iniciativa.

### **3. Apreciação global da actividade:**

Os objectivos do Arraial Solidário foram atingidos. Recebemos cerca de 400 visitantes e conseguimos arrecadar cerca de 900 €, entre bebidas (sumos e cervejas); petiscos (caldo-verde, bifanas, pão com fêveras e presunto, chouriço assado, bolos e doces); rifas para o cabaz e rifas para as surpresas.

A estratégia de divulgação revelou-se eficaz, uma vez que apareceram muitos turistas, claramente orientados pelos *hostels* onde deixamos material de divulgação. Apareceram também turistas sem orientação, uma vez que o local onde Arraial Solidário se realizou é um lugar muito atraente pela sua localização, vista e beleza. Recebemos também a visita de algumas pessoas de outras zonas da cidade do Porto, que referiram ter tomado conhecimento da iniciativa pelo “Jornal de Notícias”. Todas estas informações sobre o planeamento ou não da visita ao Arraial Solidário, bem como a fonte de divulgação, no caso das visitas planeadas foram adquiridos a partir de conversas informais entre os visitantes e os técnicos do CSPNSV.

O sentimento de pertença dos clientes, técnicos e funcionários do CSPNSV ao mesmo, foi bastante reforçado. Foi notório o sentimento de

orgulho e alegria por parte de todos em organizar o evento, em ver a diversão dos visitantes, em cozinhar as bifanas, em decorar o espaço, em divulgar o trabalho da instituição. Apesar de o evento ter como objectivo a angariação de fundos para o Centro de Convívio, todas as outras respostas sociais contribuíram com muito empenho para que tudo corresse de forma positiva. O sentimento dominante entre os técnicos, clientes e funcionários, bem como de alguns familiares e amigos dos técnicos, era de cooperação, partilha, entreajuda e, acima de tudo de comunhão.

Verificou-se também a pretendida aproximação do CSPNSV à comunidade e vice-versa. Esta aproximação fez-se em dois momentos. Numa primeira fase, através dos contactos presenciais dos técnicos do CSPNSV, no sentido da angariação de bens vendáveis no Arraial. Se por um lado foram visitados estabelecimentos comerciais que já nos conheciam, outros ouviram falar de nós pela primeira vez. Mesmo aqueles que já nos conheciam ficaram a conhecer-nos melhor. O segundo momento aconteceu no próprio Arraial. Desta forma, tiveram oportunidade de conhecer melhor o CSPNSV, uma vez que no Arraial havia uma banca dedicada apenas à divulgação da instituição. As pessoas da Comunidade que visitaram o Arraial tiveram oportunidade de privar de forma espontânea e informal com a equipa e clientes da instituição, promovendo a aproximação. Também foi promovida a aproximação da Comunidade entre si e não apenas com o CSPNSV. Cremos que os sentimentos de identificação foram vários. O senhor do talho identificou-se com o da padaria, que por sua vez se identificou com o do café, pois todos eles contribuíram para o Arraial. Os pais das crianças inscritas no Infantário identificaram-se com os senhores do Centro de Dia, pois também eles, indirectamente, através dos filhos, contribuíram para a nobre causa de angariar fundos para os Seniores. Esta malha de identificações é muito positiva para o desenvolvimento da Comunidade.

A responsabilidade social foi bastante impulsionada. De facto, quase todos os estabelecimentos comerciais contactados contribuíram e, os que não o fizeram foram impedidos por questões de incapacidade financeira ou por questões de ordem logística. Sentimos na maior parte dos casos o desejo de contribuir e também um forte sentimento de solidariedade e esmero na contribuição. Foi o caso de uma das confeitarias que colaboraram connosco, que ofereceu um bolo personalizado com “Arraial Solidário” escrito no mesmo, o que denota brio, empenho e partilha com os técnicos que os abordaram, de entusiasmo. Também os cantores e técnico de som que connosco colaboraram de forma gratuita revelaram muito empenho, não tendo sido a primeira vez que o fazem, pelo que já podem ser considerados “amigos do CSPNSV.”

A participação na animação do evento do SAOM e do CSPSN espelharam bem as boas práticas da nossa instituição no que se refere às parcerias e partenariados. Assim, podemos afirmar, seguramente, que é uma experiência a repetir.

#### **4. Avaliação das pessoas do CSPNSV e da Comunidade**

Enquanto o Arraial Solidário se desenrolava foi possível ouvir pessoas a referirem que deviam ser feitas mais iniciativas destas, pela alegria e pelo convívio que proporcionam. Tal como já foi referido a estratégia de divulgação mostrou-se eficaz, visto que algumas pessoas referiram ter vindo de várias localidades do distrito do Porto, como por exemplo Gaia, Ermesinde, entre outras, porque tinham visto no “Jornal de Notícias” (*“Somos de Gaia, vimos o anúncio no Jornal de Notícias e pensamos em vir aqui ao Arraial.”*).

No dia 2/07/2013 foi realizada no CC uma pequena reunião com as pessoas presentes no sentido de tentar perceber qual a opinião das pessoas do CSPNSV sobre o Arraial. Todos referiram estar satisfeitos com a realização do Arraial por tudo o que lhes proporcionou: sentiram uteis na medida em

que puderam ajudar na sua organização; sentiram-se valorizados pelo trabalho realizado e porque foi a partir das necessidades priorizadas que este se realizou. Uma vez que esta iniciativa teve algum sucesso, os idosos referiram *“Temos que fazer mais vezes este tipo de festas.”* e sugeriram a realização de uma “Desfolhada”, assim como um “Magusto” com o mesmo fim. Também foi sugerido a realização de um cabaz (*“Podíamos tentar fazer um cabaz com mais frequência para vender rifas.”*) com mais frequência para ir amealhando fundos para a remodelação do CC. Desta forma, foi feita uma avaliação positiva do “Arraial Solidário” e, ao mesmo tempo, sugeridas novas iniciativas para dar continuidade à angariação de fundos.

#### **5. Preços dos alimentos:**

**Petiscos:** prato de moelas – 1€; Bifanas – 1,50€; prato de chouriço, azeitonas e broa: 1,50€; Pão com fêvera – 1,50€; frango com pão – 1,00€; pão com presunto – 1,50€; Caldo Verde – 1,00€.

**Bebidas:** garrafas de água – 0,50€; copo de sumo – 0,60€; sumo de lata – 0,80€; cerveja – 0,80€; vinho – 0,50€.

**Salgadinhos:** rissóis, iscas e bola de carne – 0,30€; pacote de batatas fritas – 1,00€.

**Bolos:** fatia de quiche – 0,50€; queques – 0,50€; *cupcakes* – 0,80€; cheesecake – 0,80€; bolo brigadeiro – 0,80€; fatias de bolo variados – 0,50€.

**Pirulitos:** bolachinhas – 0,30€; suspiros – 0,10€; Gomas – 0,50€.

## Apêndice 21 – Cartaz do “Arraial Solidário”



## Apêndice 22 – Panfleto do “Arraial Solidário”.





## **Apêndice 23 – Carta escrita pelos idosos à Câmara Municipal do Porto, também enviada à Junta de Freguesia da Vitória**

Exmos. Srs.,

Somos um grupo de idosos da Freguesia da Vitória que procura sensibilizar as pessoas e as entidades da freguesia referida para os problemas que afetam as pessoas idosas. Desta forma, vimos, por este meio, pedir a V/ atenção para o que aqui vamos expor.

Há cerca de dois anos, este grupo enviou uma carta para a Junta de Freguesia da Vitória e Câmara Municipal do Porto a solicitar a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória devido à falta de segurança que as pessoas sentem a subir e a descer a Rua da Bateria da Vitória. Até ao momento não obtivemos qualquer resposta formal e, ao mesmo tempo, a rua em questão não sofreu qualquer tipo de intervenção.

Assim, na nossa opinião, os principais problemas da Rua da Bateria da Vitória são: pavimento gasto, o que provoca, principalmente em dias de chuva, quedas; e pavimento desnivelado, o que já contribuiu para que as pessoas idosas, principalmente as que se deslocam com ajudas técnicas e que têm dificuldades de locomoção, sintam imensas dificuldades em ultrapassar esta rua. Para que consigamos passar pela rua com maior segurança, sugerimos a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória e a nivelação do pavimento da referida rua. Junto, anexamos os abaixo-assinados com o objectivo de mostrar que este não é um pedido de apenas um grupo de idosos, mas sim de mais pessoas que residem na freguesia da Vitória.

Para além disto, queremos ainda fazer referencia a outros problemas que sentimos serem relevantes para a melhoria da mobilidade das pessoas desta freguesia. Primeiramente referir o estacionamento inadequado de alguns automobilistas em cima dos passeios e em frente a algumas portas de habitações. Isto contribui para que as pessoas tenham que circundar os carros pela rua, assim como impede ou pode impedir a melhor atuação, por exemplo, dos bombeiros em caso de urgência. Além disso, uma pessoa com deficiência que utilize cadeira de rodas para se locomover não tem fácil acesso aos passeios pela inexistência de rampas de acesso aos mesmos, assim como é impedido de passar pelas situações expostas atrás. Pensamos ainda ser importante referir que a falta de guias de passeios onde elas não existam contribui, não só para o estacionamento inadequado dos automóveis, como também para a falta de segurança das pessoas.

Posto isto, sentimos a necessidade de apelar, aquando de intervenções urbanísticas, à adaptação da Freguesia a nível estrutural à população que é (maioritariamente) envelhecida, não esquecendo que existem inúmeras respostas sociais para a Terceira Idade.

Despedimo-nos com a maior consideração, esperando a V/ atenção e uma breve resposta.

Grupo de Idosos da Freguesia da Vitória

Poema “Na freguesia da Vitória”

Na freguesia da Vitória,  
Temos de estar conformados,  
Pois persiste sempre a história,  
Dos carros mal estacionados.

Temos que aprender a lição,  
Mas obrigados a conformar,  
Existe grande dificuldade de locomoção,  
Que muito nos faz cismar.

A rampa da Bateria da Vitória,  
Dá-nos muitas dores de cabeça,  
Se não nos falha a memória,  
Esperam que um desastre aconteça.

Estamos dizendo a verdade,  
Mas com muita e muita dor,  
Não se respeita a Terceira Idade,  
Para nós de grande valor.

### **Abaixo-Assinados**

Um grupo de idosos da Freguesia da Vitória pretende entrar em contacto com a Câmara Municipal do Porto para solicitar a colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória, assim como a nivelção do pavimento desta rua, para que todas as pessoas, principalmente as que têm mais dificuldades ao nível da mobilidade, possam usufruir de uma maior segurança.

Desta forma, os abaixo-assinados, residentes na freguesia da Vitória do concelho do Porto, vêm expressar de forma pública a necessidade da colocação de um corrimão na parede da Igreja Paroquial da Vitória, assim como a nivelção do pavimento da rua da Bateria da Vitória, esperando que sejam tomadas as devidas providências.

<b>Nome</b>	<b>Nº de Doc. de Id.</b>	<b>Assinatura</b>

## **Apêndice 24 – Poema que o Sr. AB construiu e que caracteriza o Relatório**

Sem tristeza, mas com alegria,  
Todos clamam e com razão,  
Que os problemas da Freguesia,  
Acabem por ter solução.

Aproveitamos todos os momentos,  
Rezando com grande fervor,  
Para que o Banco de Medicamentos,  
Nos consiga aliviar a dor.

Problemas sempre existiram,  
Mas temos um pouco de alívio,  
Pois todos e todos confiam,  
Sem hesitar no Centro de Convívio.

Parece um caso banal,  
Mas causa grande confusão,  
Temos o Isolamento Social,  
Que muito ataca o coração.

*Escrito por Sr. AB*